



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**



**“ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PRÁCTICAS PARA
LA AGILITACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA
DE PERSONAS JURIDICAS APLICADO AL DEPARTAMENTO DE
RECLAMOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DIRECCION
REGIONAL AUSTRO”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE MASTER EN
DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN
FINANZAS.**

ELABORADO POR:

JULIA VICTORIA NOVILLO MINCHALA

DIRECTORA:

ECON. DIANA SOFIA SOLÓRZANO MARTINEZ

CUENCA - ECUADOR

2014

Resumen.

La legislación tributaria vigente en el Ecuador contempla la posibilidad de reconocer a los contribuyentes la devolución por pagos indebidos y en exceso de impuesto a la renta.

La Regional del Austro aplica dicha normativa por intermedio del departamento de Reclamos, el cual tiene quince funcionarios encargados de la elaboración de la resolución administrativa, que acepta o en su defecto que niega las peticiones del contribuyente.

De los datos proporcionados por el SRI al ejercicio 2013, las peticiones de devolución de Impuesto a la Renta de las personas jurídicas se atienden en un tiempo estimado de ochenta días. Para lo cual se consideró el análisis FODA para efectos de establecer las estrategias a desarrollar en un nuevo modelo de gestión propuesto.

Del análisis antes mencionado se consignó que las fortalezas del departamento son; los conocimientos de los funcionarios, la definición de los procesos, mientras que las debilidades son la asignación de cargas operativas ajenas a la función de análisis, las oportunidades se enmarcan en la información que reposa en otras entidades públicas y las amenazas son entre otras el desconocimiento del proceso.

El modelo de gestión propuesto presenta como alternativas una mejor comunicación con el contribuyente y una reestructuración del departamento para lo cual se ha considerado la implementación de un instructivo de devolución, una plantilla de solicitud, la emisión de mensajes de información del contribuyente y la reestructuración del departamento.

Los indicadores para hacer seguimiento del cumplimiento de las actividades antes mencionadas, buscan un tiempo de respuesta de treinta cinco días y el 100% de conocimiento del proceso.

Palabras claves:

*SRI Servicio de Rentas Internas, *Sujeto Pasivo, *Sujeto Activo, Determinación del Sujeto Pasivo, *Pago en Exceso, Pago Indebido

Abstract.

The current tax law in Ecuador considers the possibility of recognizing the return to taxpayers for overpayments and excess income tax.

The Austro regional apply those rules through the Claims department, which has fifteen officers making the administrative decision, which accepts or otherwise denying the petitions of the taxpayer.

From the data provided by the IRS to year 2013, requests for refund of income tax of legal persons are attended by an estimated eighty days time. For which the SWOT analysis for purposes of establishing the strategies to develop a new management model proposed was considered.

The above analysis it was stated that the strengths of the department are; knowledge of staff, defining processes, while weaknesses are assigning function outside the operating loads analysis, opportunities are part of the information rests on other public entities and threats are inter ignorance process.

The model proposed management alternatives presented as better communication with the taxpayer and a restructuring of the department for which we have considered the implementation of an instructional return a request template, issuing messages taxpayer information and the restructuring of department.

Indicators for monitoring compliance with the above activities, seeking a response time of thirty five days and 100% of process knowledge.

Keywords:

- * SRI Internal Revenue Service.
- * Taxpayer
- * Subject Assets
- * Determining the Taxpayer
- * Overpayment
- * Improper Payment



Índice de Contenido

| | |
|--|-----------|
| Resumen..... | 2 |
| Abstract..... | 3 |
| Índice de Contenido | 4 |
| Índice de Gráficos..... | 6 |
| Índice de Cuadros..... | 7 |
| Índice de Tablas | 8 |
| Cláusula de derechos de autor | 9 |
| Cláusula de propiedad intelectual..... | 10 |
| Agradecimiento: | 11 |
| Dedicatoria: | 12 |
| Introducción: | 13 |
| Capítulo 1. Marco Conceptual..... | 16 |
| 1.1 Nociones Generales y Base Legal. | 17 |
| 1.1.1 Impuesto a la Renta en Ecuador. | 17 |
| 1.1.2 Obligación tributaria, sujetos y elementos. | 21 |
| 1.1.3 Determinación tributaria. | 23 |
| 1.1.4 Determinación pasiva y generación de derecho positivo en crédito tributario para contribuyentes..... | 25 |
| 1.1.5 Pago indebido, pago en exceso. | 26 |
| 1.1.6 Nociones de acto administrativo: resolución, proceso administrativo, notificación, vinculación jurídico-tributaria..... | 27 |
| 1.2 Nociones generales tributario-operativas del impuesto a la renta..... | 30 |
| 1.2.1 Declaración y pago. | 30 |
| 1.2.2 Tipos de ingresos..... | 31 |
| 1.2.3 Costos y gastos. | 33 |
| Capítulo 2. Análisis Interno y Externo del Departamento de Reclamos. | 36 |



| | |
|--|-----------|
| 2.1 Descripción FODA:..... | 37 |
| 2.1.1 Fortalezas:..... | 37 |
| 2.1.2 Oportunidades: | 38 |
| 2.1.3 Debilidades:..... | 38 |
| 2.1.4 Amenazas:..... | 38 |
| 2.2 Antecedentes del Servicio de Rentas Internas..... | 38 |
| 2.2.1 Misión, visión, valores. | 40 |
| 2.3 Objetivos Institucionales..... | 40 |
| 2.4 Descripción del Departamento de Reclamos..... | 41 |
| 2.3 Análisis del Departamento de Reclamos..... | 43 |
| 2.3.1 Análisis Interno. | 43 |
| 2.3.2 Total de Trámites ingresados en el Departamento de Reclamos en el año 2013..... | 47 |
| 2.3.2 Análisis del Proceso para Resolver las Peticiones de Pago en Exceso y Pago Indebido de Impuesto, Personas Jurídicas..... | 50 |
| 2.4 Flujograma del Proceso..... | 54 |
| 2.5 Resultados del Departamento de Reclamos..... | 55 |
| 2.2 Análisis Externo. | 62 |
| 2.2.1 Político. | 62 |
| 2.2.2 Legal..... | 63 |
| 2.2.3 Económico-empresarial..... | 66 |
| 2.3 Análisis FODA del Departamento de Reclamos Administrativos..... | 67 |
| 2.4 Confrontación FODA | 69 |
| CAPITULO 3. Estrategias y Modelo de Gestión de Prácticas para la devolución del Impuesto a la Renta para Personas Jurídicas | 70 |
| 3.1 Estrategias. | 71 |
| 3.1.1 Comunicación Efectiva con el contribuyente PERSONA JURÍDICA. | 72 |
| 3.1.2 Reestructuración del proceso..... | 72 |



| | |
|---|-----------|
| 3.2 Planteamiento de la Estrategia del Modelo de Gestión del Proceso de Devolución del pago indebido y pago en exceso de Personas Jurídicas | 73 |
| 3.3 Modelo de Gestión. | 73 |
| 3.3.1 Estrategia 1. Comunicación Efectiva con el contribuyente PERSONA JURÍDICA. | 74 |
| 3.2.2 Estrategia 2. Reestructuración del Proceso..... | 89 |
| CAPITULO 4. Conclusiones y Recomendaciones. | 97 |
| 4.1 Conclusiones..... | 97 |
| 4.2 Recomendaciones..... | 100 |

Índice de Gráficos

| | |
|-------------------------------------|----|
| Grafico 1. Trámites Ingresados..... | 55 |
| Grafico 2. Trámites Resueltos..... | 56 |



Índice de Cuadros

| | |
|--|----|
| Cuadro 1: Organigrama | 45 |
| Cuadro 2: Orgánico del Departamento de Reclamos. | 46 |
| Cuadro 3: Líneas de Producción..... | 47 |
| Cuadro 4. Planteamiento de la Estrategia. | 73 |
| Cuadro 5: Instructivo para la devolución de Pago en Exceso y Pago Indebido de Impuesto a la Renta..... | 76 |
| Cuadro 6. Orgánico del Departamento de Reclamos | 90 |
| Cuadro 7. Indicadores de las estrategias..... | 96 |

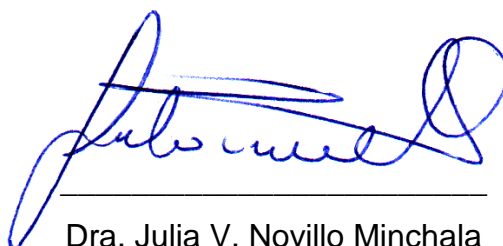


Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Tramites Resueltos por Funcionario Ene-Dic de 2013..... | 56 |
| Tabla 2: Trámites Ingresados; Pagos Indebidos y en Exceso Personas Naturales y Personas Jurídicas | 57 |
| Tabla 3. Tiempo Promedio de Resolución de Trámites de Personas Naturales. | 58 |
| Tabla 4. Tiempo Promedio de Resolución de Trámites de Personas Jurídicas | 60 |
| Tabla 5. Recaudación de Impuestos del 2000 al 2013 | 63 |

Cláusula de derechos de autor

Yo, JULIA VICTORIA NOVILLO MINCHALA, autora de la tesis ***“ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PRÁCTICAS PARA LA AGILITACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA DE PERSONAS JURIDICAS APLICADO AL DEPARTAMENTO DE RECLAMOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DIRECCION REGIONAL AUSTRO”***, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de **MASTER EN DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN FINANZAS**. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

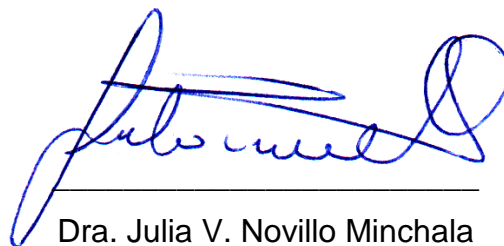


Dra. Julia V. Novillo Minchala

CI: 0301454336

Cláusula de propiedad intelectual

Yo, JULIA VICTORIA NOVILLO MINCHALA, autora de la tesis ***“ELABORACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE PRÁCTICAS PARA LA AGILITACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA DE PERSONAS JURIDICAS APLICADO AL DEPARTAMENTO DE RECLAMOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DIRECCION REGIONAL AUSTRO”***, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.



Dra. Julia V. Novillo Minchala

C.I. 0301454336



Agradecimiento:

Deseo agradecer la Universidad de Cuenca por el apoyo brindado a los estudiantes de la maestría, al Servicio de Rentas Internas Región Austro por el apoyo brindado y de manera especial a la Econ. Diana Solórzano Martínez, por su entrega y motivación.



Dedicatoria:

Dedico este trabajo a mi familia, a mi querido esposo Efrén, a mis hijos Bernardita, Pablito y Danielito y a mis queridos Padres. Gracias por ser mi motivación.

Introducción:

Las relaciones jurídicas en el sistema tributario, son fundamentales para la consecución de la política económica del Estado, estas deben estar consignadas en la normativa tributaria, pues sin dicho requisito no existe tal.

La ley de Régimen Tributario define al Sujeto Activo y al sujeto Pasivo como partes esenciales de la relación jurídica, misma que puede conllevar a la consecución de una obligación o un derecho.

Se puede decir que los términos obligación y derecho, tienen una connotación subjetivas y que estas se materializan con la determinación del impuesto o el reconocimiento de un hecho.

En términos comunes, se conoce que el sujeto activo es el SRI, pues mediante la Ley que lo crea está investido de todas las facultades para recaudar los tributos, el sujeto pasivo se entiende que es el contribuyente que cumple con las obligaciones que nacen de sus actividades, pero que también tiene derechos.

Los contribuyentes de acuerdo al Código Tributario (art. 122 y 123), pueden incurrir en un pago en exceso o en un pago indebido de Impuesto a la Renta, se puede decir que estas figuras se dan en la mayoría de casos en las declaraciones de Impuesto a la Renta, ya sea por parte de personas naturales o por parte de personas jurídicas.

En el ámbito tributario específicamente en lo que respecta al impuesto a la renta se presentan supuestos diferentes para personas naturales y jurídicas, pues la tarifa para personas naturales difiere en relación al ingreso y tiene el carácter de progresiva, mientras más ingresos, más alta es la tarifa, lo cual no sucede con las personas jurídicas, toda vez que para éstas la norma considera una tarifa fija, para el ejercicio fiscal 2013, la tarifa es del 22% de la utilidad gravada.

El SRI, para efectos de hacer efectivos los derechos del contribuyente y atender las peticiones de pago en exceso y pago indebido, ejerce su facultad resolutoria por medio de una Resolución Administrativa, misma que constituye el resultado de un análisis y verificación de los documentos que se requiere para el efecto, éste análisis se realiza en el departamento de Reclamos, y lleva un tiempo estimado para desarrollarlo.

El SRI ha implementado en su portal una pestaña para atender peticiones de devolución de Impuesto a la Renta de las personas naturales que mantengan un saldo a favor menor o igual a USD\$ 5.000,00 y en el caso de las personas jurídicas cuando mantengan un saldo menor o igual a USD\$ 1.000,00. Lo cual conlleva un tiempo de espera aproximado de 12 días para la emisión de la Resolución, llegando a la consecución de un objetivo importante de satisfacción del contribuyente mayor al 75%.

Se puede llegar a la conclusión de que los contribuyentes han incurrido en un pago en exceso o pago indebido del Impuesto a la Renta de la verificación de las retenciones, en el evento de que estas sean mayores al impuesto causado o en el evento de no existir impuesto a pagar respectivamente, este análisis para el caso de personas naturales ha podido ser estandarizado en la herramienta que consta en la pestaña pagos indebidos y pagos en exceso del portal web del SRI, sin embargo dicha herramienta es restrictiva, pues se maneja con techos de mil y cinco mil dólares.



En este contexto, se puede decir que la Administración Tributaria, no solo está para reconocer las obligaciones de los contribuyentes, dentro del marco legal debe reconocer los derechos de los contribuyentes como es el caso particular de estudio el pago indebido y exceso específicamente para personas jurídicas, resulta que para este evento debe contar con un análisis estandarizado, con la documentación necesaria y debe desarrollarse en un tiempo estimado igual o menor que el tiempo estimado para resolver las devoluciones a personas naturales que ingresan los trámites a las dependencias de la Administración.

En este contexto, resulta importante analizar el proceso para la devolución, para de éste modo considerar sus fortalezas y mitigar sus debilidades, en virtud de lo dicho se planteará un modelo de gestión enmarcado en la ley para llegar a la consecución del objetivo de la Administración de satisfacción de los contribuyentes frente a los trámites que interpone en sus dependencias.

Capítulo 1. Marco Conceptual.

En el Ecuador la recaudación de los impuestos se ha considerado una política de Estado, al ejercicio fiscal 2013, los impuestos componían el 39 por ciento del Presupuesto General del Estado, según la Administración Tributaria, la cultura tributaria de los contribuyentes al momento ha incrementado.

La Constitución del 2008, en su artículo 300, establece los principios tributarios, y dispone que se priorizará los impuestos directos y progresivos, sin embargo con la Ley de Equidad Tributaria, en lo que respecta a la tarifa del Impuesto a la Renta de las Sociedades, se dispone un decremento de la tarifa hasta llegar al 22% sobre la utilidad gravada, tarifa vigente al presente estudio.

Los impuestos directos son aquellos que gravan el ingreso o el patrimonio del contribuyente, es decir que aquellos contribuyentes que obtienen más ingresos son los que contribuyen más al Estado y aquellos que incurren en pérdida –persona jurídicas- o que no llegan a la base imponible –personas naturales- no contribuyen al presupuesto.

La normativa tributaria actual dispone que en todas la operaciones de las persona jurídicas o las personas obligadas a llevar contabilidad, se efectúen retenciones en la fuente, o lo que es igual a decir al ingreso, operación que permite que los contribuyentes, mantengan un valor pagado al Estado de manera anticipada que al momento de la declaración se lo consigna como crédito tributario, valores que pueden ser solicitados a la Administración más los intereses respectivos, siempre y cuando sean a favor del contribuyente.

1.1 Nociones Generales y Base Legal.

1.1.1 Impuesto a la Renta en Ecuador.

Vale realizar una escueta y sintética remembranza de la evolución del Impuesto a la Renta en el Ecuador, lo que permite tener una noción clara del objeto de estudio del trabajo investigativo.

Se estima eficiente el determinar una relación cronológica-explicativa de la evolución del impuesto, en los términos que siguen:

- Sistema impositivo de diezmos en la colonia. Básicamente implicaba la aplicación de una tasa del 10%, sobre una base imponible relacionada con los productos agrícolas y pecuarios, producidos y comercializados, que tenían como ente recaudador y operativo a la Iglesia Católica, quien tenía participación efectiva en la recaudación en un importante porcentaje.
- Sistema impositivo de diezmos en la república. Se fundamentaba en Ley Ecuatoriana sobre diezmos (18 de octubre de 1933), que se estructuraba de manera similar a la estructura impositiva anteriormente referida, sin embargo implicaba distorsiones importantes y generaba un importante obstáculo para el desarrollo económico ecuatoriano.

Impuesto especial sobre la renta (1921). Tributo que para su cálculo y liquidación (HOY.COM EXPLORED, 1997) *“se sumaban todos los valores personales, se calculaba el 5% de su productividad y sobre dicha renta se pagaba al fisco el 1%, tal impuesto fue derogado en 1925”*. (Diario el Hoy [1997/05/20].El Impuesto a la Renta, una utopía desde 1921. Consultado el [09/05/2014]. Disponible en <<http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/el-impuesto-a-la-renta-una-utopia-desde-1921-109383.html>>)

- A partir de este punto, sintetizando la investigación realizada por Andino (2009), se referirán algunas pautas históricas evolutivas del tributo. Así, se conoce la creación del impuesto a la renta (1926), en razón de la actuación de la misión Kemmerer, que entre otras situaciones sustanciales para la modificación de superestructura del país, como por ejemplo la implementación del Banco Central, también hizo viable, política y legalmente, la generación de un impuesto que básicamente separaba las rentas provenientes de los servicios (con un tabla progresiva con tasa impositiva aplicable del 2% al 8%), de aquellas provenientes del capital (con tarifa única del 8%).
- Sustitución de la LEY DE IMPUESTOS INTERNOS, por la LEY DE IMPUESTO A LA RENTA (1928).
- Reforma a la LEY DE CREACION DEL IMPUESTO A LA RENTA (1937); normativa que incorpora conceptos “Renta de la Fuente” y “establecimiento permanente”
- Reforma al IMPUESTO A LA RENTA (1941); incluye aplicación de conceptos como “Renta de Servicios Personales”, “Rentas de Capital con Participación de trabajo”, y “Rentas de Capital Puras”, “deducciones por amortización”, “depreciación de activos”, “arrastre de pérdidas de años anteriores”, “obligación de llevar contabilidad”.
- Debe dejarse referencia que las décadas de los 30 a 50 generan el desarrollo de criterios y técnicas relacionadas con el ámbito del manejo contable, homologándose procedimientos a nivel de la región y por países.
- En 1945 se genera un “Impuesto a las Ganancias excesivas” y se “crea finalmente el Impuesto a la Renta Global.

- Las décadas de los 50 a los 70, consolida la noción de impuesto a la Renta Global, con incorporación de esquemas relacionados con las nuevas tendencias contables y la situación financiera del país.
- El boom petrolero de los años 70, generó variaciones importantes en recaudación, así como una preminencia en los ingresos generados por impuestos indirectos.
- Durante los años 80, llama la atención cambios relacionados con actualización de la tabla progresiva para personas naturales en función del salario mínimo vital vigente, variación en el tarifario, creación del anticipo de impuesto a la renta. Vale añadir como nota a lo expuesto que la Ley de Régimen Tributario, se expide en noviembre de 1989.
- Para los 90, la década de la crisis generó obviamente impacto en las arcas fiscales, así como en la gestión tributaria y requirió reformas tributarias para solventar la inconsistencia presupuestaria generada, lo que tuvo su momento más neurálgico, con la creación en 1999 del “Impuesto a la Circulación de Capitales (ICC), tributo que sustituyó temporalmente al impuesto a la renta, así como determinó la eliminación del anticipo de impuesto a la renta. Para el 2000, la crisis y las cifras negativas en las metas planteadas determinaron su derogación y la reincorporación del impuesto a la Renta.
- Para el 2007, el Impuesto a la renta es reformado por la LEY REFORMATORIA PARA LA EQUIDAD TRIBUTARIA, la misma que incorpora a partir del siguiente ejercicio, instituciones tributarias particulares como el nuevo anticipo (mínimo), el impuesto a los ingresos extraordinarios petroleros, y el Régimen Simplificado Ecuatoriano con el fin de incrementar el

recaudo en sectores de la economía no formalizados e incorporados.

- Complementando cronológicamente las referencias tomadas de Andino, vale citar que la LEY PARA LA REFORMA DE LAS FINANZAS PUBLICAS (abril de 1999), incorpora cambios importantes relacionados con el Código Tributario, el Impuesto a la Renta y el IVA.
- De igual forma, la LEY REFORMATORIA PARA LA EQUIDAD TRIBUTARIA (nov-2007), incorpora tributos denominados reguladores: IMPUESTO A LA SALIDAD DE DIVISAS, IMPUESTO A LOS INGRESOS EXTRAORDINARIOS, IMPUESTO A LAS TIERRAS RURALES, IMPUESTO A LOS ACTIVOS EN EL EXTERIOR; de igual forma implica una reforma importante en el IVA y la adecuación de la normativa para hacer viable y operativo el RISE.
- La LEY DE FOMENTO AMBIENTAL Y OPTIMIZACION DE LOS INGRESOS DEL ESTADO. (nov – 2011), establece el IMPUESTO A LA CONTAMINACION VEHICULAR, así como IMPUESTO REDIMIBLE A LAS BOTELLAS PLASTICAS NO RETORNABLES. En lo que corresponde al impuesto a la renta, regula límites de deducibilidad en depreciaciones en vehículos, tratamientos especiales para los vehículos híbridos, así como, establece el Impuesto a la renta único para la actividad productiva de banano.
- EL CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION (dic-2010), incorpora reformas a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, en pos de incentivar la producción, y que en lo que se refiere a renta, determina entre otras novedades: exenciones en ingresos por intereses en financiamiento de adquisición de capitales societarios por parte de trabajadores; exoneración en

inversiones nuevas; deducciones adicionales en gastos relacionados con mejora productiva, como capacitación, investigación, promoción; escudos fiscales adicionales en gastos de depreciación y amortización; beneficios tributarios para inversiones en ZEDES; y tal vez la reforma más sustancial, reducción progresiva y anual de la tasa para el impuesto a la renta, del 25% al 22% para sociedades y entes obligados a llevar contabilidad, en el periodo comprendido entre los años 2011 al 2013.

1.1.2 Obligación tributaria, sujetos y elementos.

Para entender el alcance de la obligación tributaria, sin perjuicio de lo establecido por el Código Tributario, se estima pertinente el referir lo manifestado por Leonardo Andrade, que en su obra *Práctica Tributaria* refiere:

...la relación jurídico-tributaria, consiste en un nexo correlativo de derechos y obligaciones de los ciudadanos con el Estado. Ahora bien, en el orden real, se produce este nexo en el momento en que, en fuerza de las circunstancias y los hechos, se realiza el contacto entre el Estado y la persona a quien se imputa tales hechos, y se cumplen los requisitos previsto por la ley para dar lugar al nacimiento de la obligación tributaria. Esta relación de hecho se produce en el momento en el que el sujeto pasivo debe entregar recursos económicos al Estado.

De acuerdo con las normas del Derecho Tributario, como también con las teorías del Derecho Financiero, para que se conforme la relación jurídica es necesaria la presencia de cuatro elementos: LEY, SUJETO ACTIVO, SUJETO PASIVO Y HECHO IMPONIBLE, de la ocurrencia real y efectiva de estos cuatro elementos nace la relación jurídico – Tributaria (Washington Durango Flores, “Legislación Tributaria Ecuatoriana”, Edit. Universitaria, 1979, pág. 69. (Andrade 2011, pág. 12)

Con la referencia establecida, es posible complementar la idea, con los conceptos que expresamente establece el Código Tributario:

“Sujeto activo.- Sujeto activo es el ente público acreedor del tributo” (Código Tributario, Art. 23).

“Sujeto pasivo.- Es sujeto pasivo la persona natural o jurídica que, según la ley, está obligada al cumplimiento de la prestación tributaria, sea como contribuyente o como responsable. Se considerarán también sujetos pasivos, las herencias yacentes, las comunidades de bienes y las demás entidades que, carentes de personalidad jurídica, constituyan una unidad económica o un patrimonio independiente de los de sus miembros, susceptible de imposición, siempre que así se establezca en la ley tributaria respectiva.” (Código Tributario, Art. 24).

“Contribuyente es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas.” (Código Tributario, Art. 25).

Según la normativa y los criterios expuestos, se desprende con meridiana claridad que la relación jurídica entre el sujeto activo (Administración Tributaria) y el sujeto pasivo (contribuyente), existe siempre y cuando se produzca el hecho generador el cual debe estar consignado en LEY o NORMA vigente. En el caso de análisis el hecho generador es el ingreso, la obligación que este origina es el pago de impuesto a la renta, por parte del contribuyente al SRI, el impuesto o la tarifa que aplique deber ser el vigente, configurándose de esto modo todos los elementos para la obligación tributaria. El Código Tributario define al hecho generador en su art. 17 ¹ y la Ley de Régimen Tributario establece el hecho generador del

¹ Según el Código Tributario, el hecho generador puede entenderse como el presupuesto, hecho o situación que contempla la ley para la configuración del impuesto o el tributo, es fundamental para efectos de recaudar cualesquier impuesto la verificación del hecho generador.

impuesto a la renta así como de todos los impuestos administrados por el SRI, hechos que resultan esenciales al momento del pago de todos tributos, pues el SRI no puede exigirlos si estos no están consignados mediante LEY, es por ello que para efectos de consignar una nueva obligación tributaria o lo que es igual a decir un nuevo impuesto, la función legislativa los analiza y aprueba verificando que estos se enmarquen a los principios constitucionales.

1.1.3 Determinación tributaria.

La legislación ecuatoriana, dispone que la determinación del tributo es uno de los elementos esenciales para los fines de recaudación. El Código Tributario hace una diferenciación clara de la determinación por parte del sujeto pasivo y la determinación por parte del sujeto activo, y deja claro que esta institución no busca nada distinto que reflejar la situación **del sujeto pasivo**, en lo que respecta a las operaciones que se ejecutan en el desarrollo de su actividad.

Las operaciones del sujeto pasivo o contribuyente como ventas, compras, importaciones, entre otras, se encuentran debidamente reguladas en la normativa vigente, lo que lleva a informarlas o declararlas para verificar o pagar la respectiva carga impositiva.

En este contexto es evidente que la determinación constituye el resultado de las operaciones efectuadas dentro de un período determinado por parte del contribuyente, lo que en términos comunes se conoce como – *declaración*-, misma que puede presentar un valor a pagar a favor del Fisco o un valor a favor del declarante, en el tema en análisis resulta necesario tener claro el concepto de determinación, toda vez que los pagos indebidos de las sociedades se pueden conocer en la vía administrativa, solo si en la declaración de impuesto a la renta de un determinación ejercicio, deja ver que el impuesto causado de la persona jurídica es menor al de sus retenciones o si no existe impuesto causado pero existen retenciones, originando el derecho de devolución, mismo que debe ser reconocido por parte de la administración tributaria.

Para ilustrar más el tema, se establece el concepto de determinación distinto al consignado en el Código Tributario:

“es el acto por el que, sea el sujeto pasivo, la administración tributaria o los dos, declaran o establecen la existencia del hecho generador de la obligación, de la base imponible y la cuantía del tributo. La determinación que señale el sujeto pasivo, contribuyente, por medio de su declaración presentada con los requisitos legales, con la forma y en tiempos oportunos, podrá ser revisada o modificada dentro del año siguiente a la presentación. La que efectúe el sujeto activo, administración tributaria, establecerá la obligación tributaria en uso de su facultad determinadora que puede ser ejercida por verificación, complementación, enmienda, composición o aplicación de medidas legales o convenientes.

La determinación de la obligación tributaria es el acto o conjunto de actos reglados, realizados por la Administración Activa, tendientes a establecer, en cada caso particular, la existencia del hecho generador, el sujeto obligado, la base imponible y la cuantía del tributo. El ejercicio de esta potestad o facultad comprende: verificación, complementación o enmienda de las declaraciones de los contribuyentes o responsables; la composición del tributo correspondiente cuando se advierte la existencia de hechos imposables; y, la adopción de las medidas legales que se estimen convenientes para esa determinación. (Pozo & Patiño, p. 65)

En conclusión se puede considerar a la determinación o declaración del contribuyente, como el elemento indispensable para la Administración Tributaria, en la actualidad todo tipo de declaración debe presentarse por internet, y deben cargarse en las fechas fijadas, en el evento de falta de declaración o presentación tardía la Administración inicia procesos sancionatorios. En el caso en estudio vale la pena acotar que la declaraciones de impuesto a la renta de personas naturales se presentan mediante formulario 102 el mes de marzo el día se asigna según el noveno dígito del RUC del contribuyente; la declaración de las personas jurídicas se

presenta mediante formulario 101 desde el mes de febrero a abril según el noveno dígito del RUC.

1.1.4 Determinación pasiva y generación de derecho positivo en crédito tributario para contribuyentes.

En lo que se refiere a la generación de derechos a favor del contribuyente, se plantea el siguiente esquema expositivo, con el fin de comprender la creación de los mismos.

El crédito tributario, puede entenderse como un prepago por parte de los contribuyentes de una obligación tributaria, para una mejor ilustración se puede traer a mención en el presente trabajo el siguiente concepto.

“Es un reconocimiento que hace la Autoridad Tributaria a favor del contribuyente sobre el valor de un impuesto pagado como abono o pago parcial de otra obligación igualmente tributaria. Es también el reconocimiento de los pagos anticipados o retenidos del impuesto a la renta o de aquellos efectuados en exceso o pagados indebidamente para ser imputados, en todo o en parte, a otros impuestos u obligaciones tributarias. Las notas de crédito que se emiten por estos conceptos pueden ser negociadas libremente” (Pozo & Patiño, p. 57).

Según la conceptualización antes descrita se desprende con meridiana claridad que la determinación tributaria efectuada por el sujeto pasivo –*declaración*–, una vez que consigna los ingresos costos y gastos, así como los beneficios fiscales a los que pueda acogerse, generan de una u otra forma, una liquidación, que en el evento de presentar un saldo a favor del contribuyente, llega a consignar un denominado crédito tributario. En lo que respecta a impuesto a la renta, y la correspondiente liquidación que sobre el mismo se efectúa con periodicidad anual, el mentado crédito eventualmente surgirá; por un impuesto a la renta causado menor a la sumatoria de crédito tributario acumulado de ejercicios anteriores (si es que estos no han prescrito), más las retenciones en la fuente que le han sido efectuadas al contribuyente sobre dicho ejercicio, o por el total de las

retenciones en la fuente efectuadas, en el evento de que la liquidación de impuesto a la renta no consigne un impuesto causado.

1.1.5 Pago indebido, pago en exceso.

Los términos pago indebido y pago en exceso, según el Código Tributario tiene acepciones distintas, sin embargo de ello, estas figuras llegan a la consecución del mismo efecto, la devolución del crédito tributario en el caso de estudio por impuesto a la renta de las personas jurídicas.

El Código Tributario, distingue el pago en exceso y el pago indebido, en lo que respecta a los requisitos para su presentación, disponiendo que para el efecto de pago indebido, el trámite debe consignar la firma de abogado, requisito que no es exigible para el pago en exceso.

En lo que respecta a las devoluciones de impuesto a la renta de personas jurídicas que soliciten un monto de hasta mil dólares y de personas naturales que soliciten hasta un monto de cinco mil dólares, la Administración Tributaria para agilizar sus procesos creó una herramienta sistemática, para que los contribuyentes puedan presentar su solicitud y hacer efectivo su derecho a la devolución, mediante el internet, lo que llevó a suplir el requisito de la firma del abogado en éstas dos figuras para efectos de agilizar el proceso.

Para efectos de generar las mismas posibilidades a las tramitaciones de devolución que se presentan por escrito, la Administración no requiere el requisito formal de la firma del abogado, en este sentido se puede llegar a la conclusión de que para efectos operativos, la Administración Tributaria no hace distinción entre los términos pago indebido y en exceso para efectos de la devolución de impuesto a la renta.

Para efectos del análisis académico de las dos acepciones resulta importante citar los siguientes conceptos.

“Tributariamente se produce pago indebido y consecuentemente el derecho a deducir el reclamo o acción, tendiente a su devolución, cuando ha ocurrido el pago según los supuestos siguientes: 1) Por un tributo no establecido legalmente o del que haya exención. 2) El cumplido sin que haya nacido la respectiva obligación tributaria. 3) El exigido y satisfecha ilícitamente o fuera de la medida fijada en la Ley; y 4) El que resulte excesivo en relación al monto que efectivamente debía satisfacerse” (Pozo & Patiño, p. 155).

De los conceptos citados, mismos que son coincidentes a los que establece el Código Tributario, llegan a la conclusión de que los pagos indebidos y en exceso se originan en el evento de que el valor del impuesto fue satisfecho en un monto excesivo en relación al causado. En el tema en estudio se verificará los casos y como la Administración los analiza, así como los tiempos de respuesta para hacer efectivo el derecho a la devolución.

1.1.6 Nociones de acto administrativo: resolución, proceso administrativo, notificación, vinculación jurídico-tributaria.

Para Jellinek *“el acto administrativo es sinónimo de toda la actividad de la administración, cualquiera que ella sea”*. Meyer llama acto administrativo *“al sujeto de las relaciones jurídicas individuales o concretas”*. En tanto esto tiene lugar en la Administración. Fernando Velasco dice: *“Es toda declaración unilateral en virtud de la cual la administración trata de crear, reconocer, modificar o extinguir situaciones jurídicas subjetivas”*. Otto Meyer lo configura como un *“acto de la autoridad que emana de la administración y que determina frente al súbdito lo que para él debe ser derecho en un caso concreto”*. El Dr. Manuel María Díez nos da una definición de lo que es el acto administrativo: *“Una declaración unilateral de un*

órgano del Poder Ejecutivo en ejercicio de una función administrativa, que produce efectos jurídicos en relación a terceros”. (Manuel María Díez. “Derecho Administrativo”, Bibliografía OMEBA. B.A. tomo XI, pág. 202. (ANDRADE, Leonardo. 2011, pág. 35)

Es importante en este trabajo dejar claro que la Resolución Administrativa, en el tema de devolución de impuesto a la renta constituye el acto administrativo que crea, modifica o extingue un estado de los administrados, en el caso en estudio, la resolución o acto cumple un papel fundamental en el proceso, toda vez que atiende la pretensión o el derecho invocado, llegando a reconocer o negar la devolución requerida.

El Estado que crea la resolución administrativa de devolución es el derecho a percibir los valores requeridos en función a la declaración y los datos consignados en ésta, la ejecución del acto se produce con la acreditación en la cuenta de los interesados los valores requeridos más los respectivos intereses, según el art. 22 del Código Tributario las devoluciones de pago indebido y pago en exceso generan el mismo interés que se carga a las declaraciones tardías que consignan valores a pagar a favor del fisco, tasa que rige por un periodo trimestral y que se calcula desde el día de la presentación de la solicitud, resulta importante mencionar que los intereses para efectos de devolución son calculados de oficio al tenor de lo que dispone la normativa, es decir no hace falta una petición expresa del contribuyente.

Para la consecución de la Resolución Administrativa, es necesario seguir el proceso operativo, mismo que será analizado a profundidad en los subsiguientes capítulos, pero resulta importante recalcar que dentro del departamento encargado se ejecuta un análisis de la documentación presentada por el contribuyente, se verifica que estos cumplan con los requisitos exigidos en la Ley, (declaración, comprobantes de retención,

legitimación del compareciente y verificación de los datos consignados en la petición).

En este punto es importante señalar que, la actuación administrativa o resolución que atiende la petición, consigna la verificación y análisis de la documentación, creando un estado en derecho a favor o en contra del peticionario, dicha actuación para que surta eficacia, debe necesariamente ser notificada en el domicilio señalado en la petición.

La notificación es un acto en el cual se hace conocer al contribuyente el resultado afirmativo o negativo de su trámite o petición, la misma puede hacerse mediante boleta en la dirección previamente señalada, de forma personal, por casilla judicial fijada o señalada por el contribuyente en su petición, mediante correo postal efectuado por instituciones públicas o empresas privadas, por sistemas electrónicos de comunicación siempre y cuando sea posible la confirmación inequívoca de la recepción del acto resolutorio y por una constancia administrativa escrita según así lo dispone el art. 107 del Código Tributario.

El Director Regional mediante Resolución No. NAC-DGERCGC09-00860, (Registro Oficial 108, 14-I-2010), así como, las resoluciones posteriores que la complementan en parte y la modifican en otras), consigna como nuevo medio de notificación al **correo electrónico**, medio que en la actualidad es el más utilizado, toda vez que al obligarse a los contribuyentes a que presenten sus declaraciones únicamente de forma electrónica, estos incorporan en el sistema informático sus correos, generando la vinculación que necesita el SRI para tal efecto.

No cabe duda alguna, que el acto administrativo que resuelve la petición del contribuyente, no surte efecto alguno, sin su respectiva notificación, en este sentido vale rescatar, la innovación de la administración tributaria y el esfuerzo por implementar herramientas tecnológicas para dar a conocer sus decisiones.

En la actualidad y según Resolución No. NAC-DGERCGC14-00435, publicada mediante R.O. 278 del 30 de junio del 2014, la Administración Tributaria, podrá notificar por medio de su **portal electrónico**, a más de las resoluciones de devolución de impuestos, oficios de procesos como reclamos, recursos de revisión, comunicación de diferencias, conminatorios, preventivas de sanción, correcciones de cálculo, etc. La disposición normativa reciente, faculta a la Administración, a notificar mediante su portal, hecho que ha llevado, a prescindir de funcionarios que ejecutaban las notificaciones, en los domicilios señalados por el contribuyente.

En la actualidad los contribuyentes, no se encuentran al tanto de que las actuaciones de la administración pueden estar consignadas en el portal, lo que llevará sin lugar a dudas a una confusión, espera y falta de conocimiento del resultado de su petición o del proceso que se insinúa en su contra, sin embargo, vale reconocer que los procesos que implementan el SRI se convierten en un mediano a largo plazo más eficaces.

1.2 Nociones generales tributario-operativas del impuesto a la renta.

1.2.1 Declaración y pago.

Respecto del impuesto a la renta, el Art. 72 del REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO (RLRTI), diferencia los momentos para la declaración por parte del sujeto pasivo, básicamente a partir del 1 de febrero del año siguiente al ejercicio que se está reportando, con fechas límites en los meses de marzo y abril, de acuerdo al noveno dígito del RUC; marzo para personas naturales y sucesiones indivisas y el mes de abril para sociedades (en el concepto tributario amplio que sobre ellas la norma determina²).

² Código Tributario. Codificación 2005-09 (Suplemento del Registro Oficial 38, 14-VI-2005). Artículo 98. **“Definición de sociedad.-** Para efectos de esta Ley el término sociedad comprende la persona jurídica; la sociedad de hecho; el fideicomiso mercantil y los patrimonios independientes o autónomos dotados o no de personería jurídica, salvo los constituidos por las Instituciones del Estado siempre y cuando los beneficiarios sean dichas

El pago, conforme a los modos de extinguir las obligaciones³, puede realizarse en términos generales hasta la fecha límite de la declaración, en un momento posterior, frente al no pago oportuno del contribuyente, ya sea porque existe una reliquidación del impuesto por parte del mismo contribuyente, o una reliquidación producto de un proceso determinativo de la administración tributaria, generará multas, intereses y recargos.

Vale apuntar, que en la determinación mediante la declaración correspondiente, se establece el valor por anticipo de impuesto a la renta para el próximo ejercicio, el mismo que también en su cumplimiento, cálculo y liquidación, es diferenciado respecto del tipo de contribuyente⁴.

1.2.2 Tipos de ingresos.

La norma determina diferenciación de los ingresos en relación con algunos conceptos que se identifican ya sea en su origen, o por quien los percibe, o por las circunstancias en las cuales se generan. Para fines del presente trabajo se estima pertinente el enlistarlos, sin ahondar en explicaciones, pues el objeto de estudio no apunta a una revisión de los mismos:

- Ingresos de fuente ecuatoriana.

instituciones; el consorcio de empresas, la compañía tenedora de acciones que consolide sus estados financieros con sus subsidiarias o afiliadas; el fondo de inversión o cualquier entidad que, aunque carente de personería jurídica, constituya una unidad económica o un patrimonio independiente de los de sus miembros”.

³Código Tributario. Codificación 2005-09 (Suplemento del Registro Oficial 38, 14-VI-2005) Artículo 36. Modos de Extinguir la obligación: Solución o pago, compensación, confusión, remisión, prescripción.

⁴ Se recomienda para ahondar más en el tema, revisar: Art. 27 LORTI (exención anticipo en actividades productivas de banano); Art. 39 LORTI (diferimiento de anticipo en sociedades que aperturan su capital para sus trabajadores); Art. 41 LORTI (Dos métodos de cálculo diferenciado para personas naturales, las sucesiones indivisas, las sociedades, las empresas que tengan suscritos o suscriban contratos de exploración y explotación de hidrocarburos en cualquier modalidad contractual). Art. 42.1 (anticipo respecto de fideicomisos mercantiles); Art. Innumerado siguiente al Art. 46 LRTI, (anticipo en actividades de espectáculos públicos); Art. 97.8 (exención de anticipo para contribuyentes RISE); Art. Innumerado siguiente al Art. 21 del RLRTI (crédito tributario generado por pago de ISD); Art. 78 RLRTI (casos de exoneración o reducción del anticipo) y Normas especiales para anticipo respecto de contribuyentes regulados bajo la Ley de Instituciones del Sistema Financiero y de Economía Popular y Solidaria.



- Ingresos obtenidos en el exterior.
- Ingresos por actividades de capital.
- Ingresos por actividades empresariales
- Ingresos de sociedad conyugal.
- Ingresos de bienes sucesorios.
- Ingresos por actividades laborales en relación de dependencia.
- Ingresos por actividades profesionales.
- Ingresos por enajenación de bienes muebles e inmuebles.
- Ingresos por beneficios o regalías relacionadas con derechos de propiedad intelectual.
- Ingresos por exportaciones.
- Ingresos por rendimientos financieros.
- Ingresos por loterías, rifas, apuestas y similares en el Ecuador.
- Ingresos por herencias, legados, donaciones y hallazgos de bienes situados en el Ecuador.
- Ingresos de sociedades.
- Ingresos por utilidades para trabajadores.
- Ingresos por dividendos.
- Ingresos de instituciones sin fines de lucro.
- Ingresos recibidos del IESS, ISSFA, ISSPOL.
- Ingresos por beneficios sociales (pensiones, décima tercera remuneración, décima cuarta remuneración).
- Ingresos por derechos establecidos en el Código de Trabajo y Contratos Colectivos (v. gr. desahucio).
- Ingresos provenientes de premios de loterías o sorteos auspiciados por la Junta de Beneficencia de Guayaquil y por Fe y Alegría;
- Ingresos por viáticos, gastos de viaje, hospedaje y alimentación.

- Ingresos de instituciones públicas y universidades.
- Ingresos de discapacitados.
- Ingresos de personas adultas mayores.
- Ingresos por actividades de exploración y explotación de hidrocarburos.
- Ingresos de fideicomisos.
- Ingresos por indemnizaciones de seguros.
- Ingresos percibidos por las organizaciones reguladas bajo la Ley de Economía Popular y solidaria.
- Ingresos de sociedad por inversiones en actividades nuevas y productivas.

Cada una de las situaciones referidas, podría ser objeto de un estudio investigativo particular, pero para fines de sentar las bases suficientes, se deberá entender de que cada uno de los tipos de ingresos, llama a un tratamiento particular y contextualizado, al momento de consolidar la renta global del contribuyente para fines de liquidación.

Suma el referir, que como regla general los ingresos se encuentran gravados, mientras que por excepción o exención los mismos pueden no ser gravados.

1.2.3 Costos y gastos.

Por lógica económica, la mayoría de ingresos, se generan en función de un costo, gasto o inversión inicial que los produce; por excepción, el ingreso puede generarse espontáneamente sin acción directa del contribuyente (por ejemplo la plusvalía generada en inmuebles). Por ello, la norma tributaria apunta, de igual forma que los ingresos, a diferencia los gastos, y los define textualmente como deducibles y no deducibles, analizando si dichos gastos ayudan a obtener, mantener y mejorar los ingresos gravados. En tal contexto, se estima como suficiente al igual que acápite anterior, enlistarlos para tener en cuenta su diferenciación al

momento de determinar el hecho generador, la base imponible, y depurar y liquidar el impuesto correspondiente, así como informar a la administración tributaria de aquellas situaciones económicas que la norma tributaria exige en relación con los ingresos.

Para ello, se presenta las posibilidades de costos y gastos imputables a ingresos, unos deducibles, otros no necesariamente, dependiendo de su sustento documental (en conformidad con el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención), de su origen, de su finalidad, o de su cuantía:

- Los gastos que en general se efectúen con el objeto de obtener, mantener y mejorar los ingresos que según la LRTI no se encuentren exentos y que sean de obtenidos de fuente ecuatoriana.
- Costos y gastos por financiamientos.
- Gastos por tasas, impuestos y contribuciones.
- Gastos por multas (normalmente no deducibles)
- Gastos por aportaciones a la seguridad social
- Gastos por primas de seguros.
- Gastos por pérdidas en bienes del contribuyente.
- Gastos de viaje y estadía.
- Gastos asignados desde el exterior.
- Gastos por depreciaciones y amortizaciones.
- Gastos por sueldos, salarios, remuneraciones, beneficios sociales, participación de utilidades, indemnizaciones, bonificaciones, etc., y las provisiones relacionadas pertinentes.
- Gastos por provisión de reservas matemáticas para empresas del ramo de seguros.
- Gastos por provisión de incobrables.
- Gastos por impuesto a la renta y aportes personales al IESS, asumidos por el empleador.



- Gastos devengados relacionados con el giro del negocio.
- Gastos por erogaciones a favor directivos, empleados y funcionarios.
- Gastos personales para personas naturales.
- Beneficios tributarios en reconocimiento de incrementos adicionales en gastos ya liquidados (por ejemplo gastos en capacitación a personal).
- Amortización de inversiones.
- Gastos generados con pagos al exterior.
- Gastos por arrendamiento mercantil.
- Gastos por pagos especiales a terceros (por ejemplo verificadoras).

Capítulo 2. Análisis Interno y Externo del Departamento de Reclamos.

EL Código Tributario en su art. 69⁵ establece que la Administración Tributaria tiene la facultad resolutoria, misma que se desarrolla ante las peticiones y los reclamos interpuestos por parte de los contribuyentes, esta facultad según el art. 10⁶ la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas se delega a los Directores Regionales para que los conozcan es así que esta Autoridad atiende los trámites que se presenten en su jurisdicción, es importante recalcar que el Director Regional tiene competencia solo para aquellas peticiones o reclamos que presenten los contribuyentes que presenten en el RUC como domicilio tributario aquel que corresponde a su jurisdicción.

De acuerdo a las disposiciones anotadas, el Servicio de Rentas Internas cuenta en cada una de sus regionales con departamentos de reclamos administrativos, en el caso particular de estudio en la Regional del Austro, los tipos de trámites que analizan y resuelven serán singularizados a lo largo del presente capítulo. De acuerdo al organigrama que presenta la Resolución No. NAG-DGERCGC14-00313, éste departamento se encuentra bajo la Dirección Nacional Jurídica, y presenta como su producto la Resoluciones Finales.

La normativa tributaria regula sus propios plazos para efectos de atender los trámites, para éste análisis el término no puede ser mayor a ciento veinte días hábiles, pues en el evento de no ser atendidos dentro

⁵ Según el Código Tributario y su art. 69, la facultad resolutoria, exige que las autoridades que disponga la Ley, deberán emitir actos resolutorios motivados, en los tiempos que les correspondan, atendiendo las peticiones, reclamos, o consultas vinculantes presentadas por los contribuyentes que ejerzan su derecho de petición o que se creyeran afectados por actos de determinación.

⁶ La Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas dispone que la facultad de resolver peticiones la tienen los Directores Regionales por delegación del Director General, facultad que deben ejercerlas dentro de los términos establecidos o impuestos con los procedimientos establecidos en el Código, la LRTI y otras Leyes que tienen regulación tributaria Tributario; advierte además que los Directores Regionales tienen competencias para atender y resolver reclamaciones sobre títulos de crédito o el derecho para su emisión y aquellas que contemplen la extinción de obligaciones por prescripción o compensación.

de éste término, se produce el denominado silencio administrativo, que tiene como efecto la aceptación de las pretensiones del contribuyente. Los tiempos de respuesta de los trámites constituyen un tema esencial para nuestro estudio en el presente capítulo.

Los procesos Administrativos y quien los ejecuta deben estar consignados en la normativa, pues así lo dispone el principio del derecho público, en el presente capítulo, se procederá a efectuar el análisis interno y externo, en base a la información proporcionada.

Resulta necesario efectuar el análisis FODA del Departamento de Reclamos que contienen los siguientes puntos:

2.1 Descripción FODA:

El análisis FODA es una herramienta que permite a los funcionarios diagnosticar la situación actual de la empresa, y así tomar decisiones oportunas basadas en el cumplimiento de los objetivos y políticas formulados.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Las fortalezas y las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible tomar acciones directas sobre los resultados establecidos de este estudio, mientras que las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que resulta difícil modificarlas.

2.1.1 Fortalezas:

Son las capacidades especiales con las que cuenta la empresa y que permite tener una posición privilegiada frente a la competencia, es decir son los recursos internos que puede controlar.

2.1.2 Oportunidades:

Son aquellos factores que resultan positivos para la empresa y que se descubren en el entorno, es decir, estas oportunidades son de carácter externo y que permiten obtener ventajas competitivas.

2.1.3 Debilidades:

Son aquellos factores que provocan una posición competitiva desfavorable. Es decir son los recursos que faltan, habilidades que no poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

2.1.4 Amenazas:

Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que como su nombre lo indica atentan contra la permanencia de la Institución. (CHAPMAN, A. [2004/08/22]. Análisis DOFA y análisis PEST. Consultado el [29/04/2014]. Disponible en <<http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=544>>)

2.2 Antecedentes del Servicio de Rentas Internas.

La Ley 41 del 13 de noviembre de 1997, que fue publicada en el Registro Oficial No. 206 del 2 de diciembre de 1997, da vida jurídica al Servicio de Rentas Internas como una institución técnica y autónoma de derecho público con fondos y patrimonio propio, con jurisdicción nacional y reconoce como su sede principal a la capital del Ecuador.

Las facultades consignadas en esta Ley para el Servicio de Rentas Internas son las siguientes:

1. “La debida ejecución de la política tributaria que en su momento y con las formalidades que otorga la Ley fuere aprobada por el Presidente de la Republica.

2. Ejecutar la determinación, control y la debida recaudación de los impuestos internos del País y de todos aquellos que su administración no se encuentre asignada a otra autoridad.
3. Elaborar los estudios para presentarlas a los Legisladores los proyectos de reforma de la legislación tributaria o para la creación de impuestos;
4. Atender y emitir Resoluciones por los reclamos, peticiones, recursos de revisión interpuestos con estricto apego a la Ley.
5. General Títulos de Crédito por las obligaciones no extinguidas por el contribuyente, podrá anularlos en caso de haberlos emitido desatendiendo la Ley.
6. Emitir las Resoluciones Sancionatorias, atendiendo el debido proceso y ante la verificación de la transgresión de la norma por parte del contribuyente.
7. Mantener y elaborar las estadísticas de las operaciones tributarias nacionales
8. Ejecutar a título oneroso la cesión, de la cartera de los títulos de crédito puede ser de manera parcial o total;
9. Requerir a los representantes legales de las sociedades o de los contribuyentes, la documentación que pueda utilizarse para determinar la obligación o para la verificación de las declaraciones, al tenor de la LRTI.
10. Otras facultades que le sea asignadas en otras Leyes.”

2.2.1 Misión, visión, valores.

MISION

Consolidar al SRI como una entidad despolitizada, reconocida por la sociedad por su carácter técnico y de servicio y regida por principios de honestidad, transparencia y legalidad.

VISION

Lograr el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, prestar servicios de calidad, aplicar la normativa vigente bajo principios constitucionales y fomentar la cultura tributaria en la sociedad ecuatoriana.

VALORES

Integridad
Honestidad y profesionalismo
Trabajo en equipo
Vocación y calidad de servicio
Compromiso con el país

2.3 Objetivos Institucionales.

- Incrementar anualmente las recaudaciones en un mínimo de dos puntos por encima del crecimiento del PIB nominal.
- Generar y promover una propuesta de reforma tributaria en el 2013.
- Lograr un nivel mínimo de satisfacción en los servicios al contribuyente del 75%.
- Incrementar el nivel de satisfacción laboral en el 75%.
- Mejorar la productividad institucional para que la relación costos operativos sobre la recaudación no supere el 1% en el 2013.

- Reducir la evasión tributaria en al menos cinco puntos en el Impuesto a la Renta y dos puntos en el IVA.

2.4 Descripción del Departamento de Reclamos.

El Departamento de Reclamos nace con la Ley de Creación del Servicio de Rentas, según ésta las peticiones y los reclamos del contribuyente pueden conocerse por el Director Regional, (art. 10 de la Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas.⁷) El departamento de Reclamos de la Administración Tributaria ejerce la facultad resolutoria, misma que no es muy conocida por los contribuyentes.

En este departamento se ventilan los reclamos en contra de los Actos de Determinación, los actos sancionatorios o todo Acto Administrativo que cause estado para los contribuyentes, es decir aquel acto que reconozca o desconozca un derecho o aquel acto que dé lugar a una obligación.

En la actualidad este departamento cumple un papel fundamental ante la inconformidad de los contribuyentes por los Actos notificados, pues a partir de la publicación de la Ley de Equidad, se dispuso que todas las demandas en contra de la Administración deben caucionar el 10% de la cuantía para su interposición, de acuerdo a la norma que se cita a continuación:

“Art.- Afianzamiento Las acciones y recursos que se deduzcan contra actos determinativos de obligación tributaria, procedimientos de ejecución y en general contra todos aquellos actos y procedimientos en los que la administración tributaria

⁷ Art. 10.- **Resolución de Reclamos.**- El Director General del Servicio de Rentas Internas, delegará a los Directores Regionales conocer y resolver los reclamos administrativos, en los términos, plazos y procedimientos previstos en el Código Tributario, Ley de Régimen Tributario Interno y otras leyes en las que se establecen tributos que deba administrar el Servicio de Rentas Internas; además, será competencia de los Directores Regionales conocer y resolver reclamaciones en las que se observare la emisión de títulos de crédito o el derecho para su emisión y en las que se alegare la extinción de las obligaciones por compensación o prescripción. El Director General del Servicio de Rentas Internas, cuando considere conveniente, podrá también delegar estas facultades a los Directores Provinciales.

persiga la determinación o recaudación de tributos y sus recargos, intereses y multas, deberán presentarse al Tribunal Distrital de lo Fiscal con una caución equivalente al 10% de su cuantía; que de ser depositada en numerario será entregada a la Administración Tributaria demandada.

La caución se cancelará por el Tribunal Distrital de lo Fiscal o Sala Especializada de la Corte Suprema de Justicia si la demanda o pretensión es aceptada totalmente, la que en caso de ser en numerario generará a favor del contribuyente intereses a la misma tasa de los créditos contra el sujeto activo. En caso de aceptación parcial el fallo determinará el monto de la caución que corresponda ser devuelto al demandante y la cantidad que servirá como abono a la obligación tributaria; si la demanda o la pretensión es rechazada en su totalidad, la Administración Tributaria aplicará el valor total de la caución como abono a la obligación tributaria.

Esta caución es independiente de la que corresponda fijarse por la interposición del recurso de casación, con suspensión de ejecución de la sentencia o auto y de la de afianzamiento para hacer cesar medidas cautelares y se sujetará a las normas sobre afianzamiento establecidas en este código.

El Tribunal no podrá calificar la demanda sin el cumplimiento de este requisito, teniéndose por no presentada y por consiguiente ejecutoriado el acto impugnado, si es que dentro del término de quince días de haberlo dispuesto el Tribunal no se la constituyere.” (Código Tributario. Codificación 2005-09. Suplemento del Registro Oficial 38, 14-VI-2005).

En este contexto, los contribuyentes acuden a la instancia administrativa o lo que es igual a decir a reclamar el acto a la misma Autoridad que impuso la obligación o la sanción.

A más de estos trámites el departamento de Reclamos de la Regional del Austro, atiende todo tipo de petición que según la normativa tributaria deba resolverla el Director Regional, los trámites que más se conocen son los de devolución de impuestos, vale aclarar que las únicas solicitudes de devolución que no atiende este departamento son la devoluciones de IVA de tercera edad, discapacitados y del sector público, estas devoluciones se ventilan en el departamento de devoluciones de IVA.

Al conocer el departamento de Reclamos, los trámites de todo tipo de impuesto así como de todas las obligaciones determinadas por los departamentos que verifican las obligaciones, se puede decir que éste conoce todos los procesos y todos los temas que se ejecutan en el SRI. Lo cual es considerado como un cambio administrativo de los funcionarios que laboran en éste departamento con respecto al resto de áreas.

2.3 Análisis del Departamento de Reclamos.

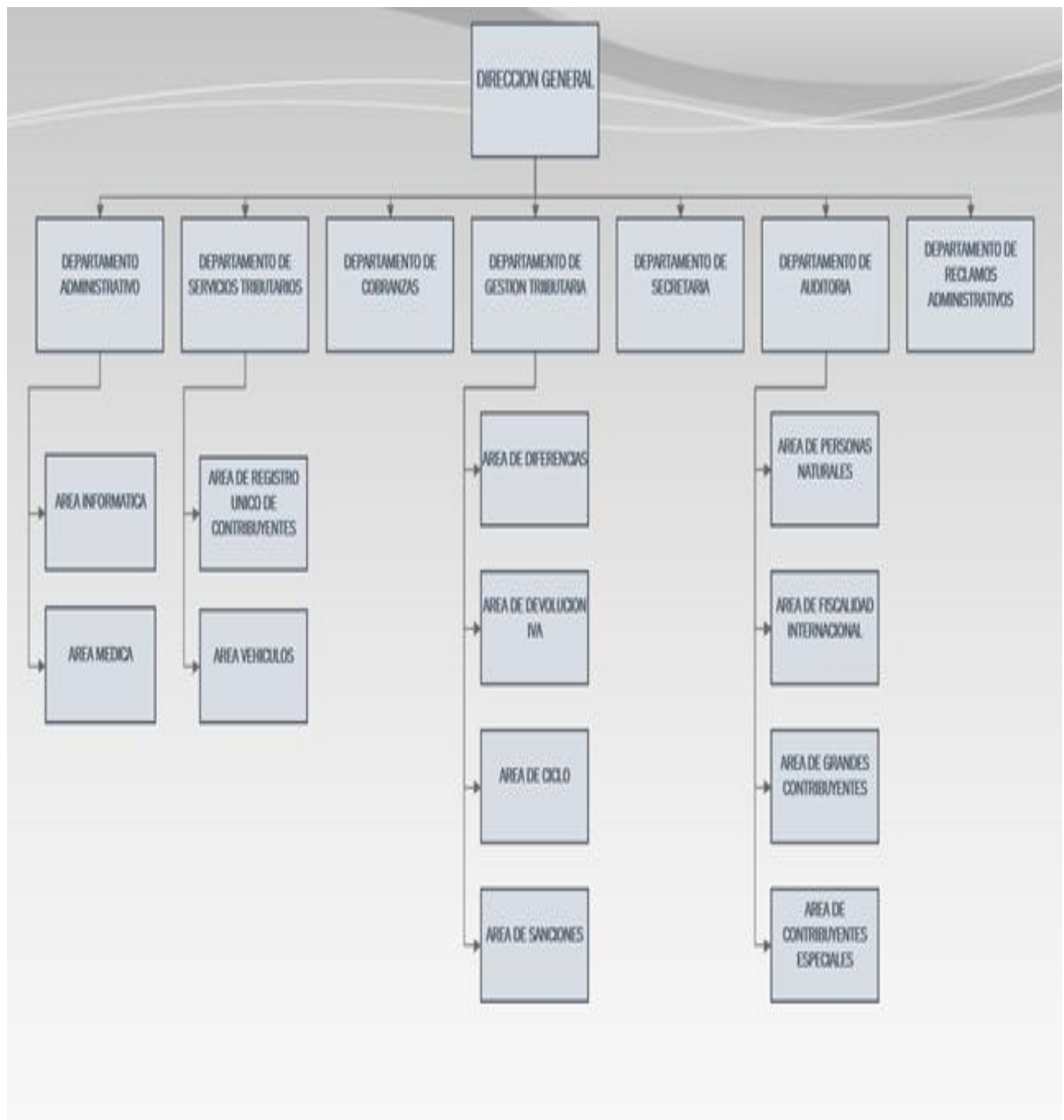
2.3.1 Análisis Interno.

2.3.1.1 Orgánico Funcional del Departamento de Reclamos.

En el área de Reclamos de la Regional Austro en el año 2013, laboraron 15 funcionarios para efectos de resolver los reclamos administrativos y las peticiones tributarias interpuestas por distintos asuntos que se originan de la aplicación de la normativa tributaria por parte de los contribuyentes. La normativa tributaria señalada en el primer capítulo de este trabajo, ha considerado el supuesto de devolver el Impuesto a la Renta a las personas naturales y personas jurídicas, que hubieron satisfecho el impuesto en un valor mayor al generado, o aquel valor que se lo pagó sin mandato legal que así lo exija.

Es importante en este contexto, analizar el proceso para la consecución de la Resolución Administrativa de devolución que constituye el objetivo de las empresas para aportar de liquidez a su balance.

1. El departamento de Reclamos de la Regional Austro al 2013 se encuentra conformado por quince Funcionarios con distintos rangos, mismos que se diferencian a razón de la responsabilidad, y los perfiles de asignación de trámites según el cargo que ostentan, es importante señalar que al tenor de la Ley del Servicio de Rentas Internas y el Código Tributario, toda actuación administrativa debe ser asumida por una Autoridad, en el caso específico, la autoridad que suscribe la Resolución de Devolución de Impuesto a la Renta es el Director Regional del Servicio de Rentas Internas, vale señalar que en otras Regionales de ésta institución, se delega esta potestad al jefe del departamento de Reclamos, en este sentido es claro que la función del departamento es importante y su trabajo debe ser eficiente y eficaz, toda vez que el Acto o producto final de su análisis o revisión es firmado por el Director Regional, en el evento de generarse resoluciones negativas o en contra del contribuyente, éste puede interponer una demanda en el Tribunal de lo Fiscal para hacer efectivo su derecho siempre y cuando tenga fundamentos de hecho y de derecho.

Cuadro 1: Organigrama

*Fuente SRI.
Autora: Julia Novillo*

- De lo brevemente relatado en el numeral anterior, vale anotar los cargos y actividades de los funcionarios que tienen que ver con el proceso para efectos de devolución de Impuesto a la Renta a las personas naturales.

Cuadro 2: Orgánico del Departamento de Reclamos.

| Rol a cargo del Responsable. | Funciones. |
|--|---|
| Director Nacional del Jurídico | Emitir los criterios jurídicos aplicables a las peticiones |
| Jefe Nacional de Reclamos | Supervisar y administrar el sistema integrado jurídico de gestión y calidad en la motivación de las Resoluciones. Difundir y hacer cumplir los criterios jurídicos |
| Director Regional/Provincial | Firmar oportunamente los Actos que surjan del departamento atendiendo los reclamos y peticiones de devolución. |
| Jefe Regional del Departamento de Reclamos | Controlar la correcta aplicación de los procesos. Revisar y sumillar lo actos administrativos. Aprobar y remitir lo memos de re direccionamiento de otros casos a las áreas involucradas. Revisar y hacer cumplir los indicadores |
| Supervisores de Equipo | Supervisar y coordinar la actividad de los analistas. Asignar la carga operativa. Aprobar el análisis de los analistas y especialistas. |
| Analistas y Especialistas de Reclamos | Analizar y Verificar la documentación del expediente previo a la emisión de la Resolución. Solicitar información a los contribuyentes mediante los respectivos oficios y providencias. Efectuar las respectivas Resoluciones. Elaborar y custodiar el expediente administrativo y llenar las respectivas bases. |

Fuente Manual de Gestión de Reclamos del SRI.

Autora: Julia Novillo

2.3.2 Total de Trámites ingresados en el Departamento de Reclamos en el año 2013.

En el Departamento analizado para el presente estudio, se constató como ya se mencionó anteriormente, que laboraban **15 funcionarios**, número que comprende, el Jefe Regional del Departamento, dos supervisores de equipo, seis especialistas y seis analistas.

La carga operativa laboral se asigna considerando los perfiles creados por la Dirección Nacional de Reclamos en función a los tipos de trámites que se deben atender, en este mismo sentido y por la complejidad que estos presentan, se considera el tiempo estimado para efectuar la Resolución. La Jefatura Nacional de Reclamos se encarga de establecer los indicadores así como de la verificación del cumplimiento de estos, sin embargo y como ya se analizará, los tiempos de respuesta se ven amenazados por el incremento de trámites, por las reformas constantes de la normativa que originan desconocimiento de los contribuyentes, y sobre la rotación del personal especializado en la elaboración de Resoluciones, en este sentido resulta imprescindible traer a mención los tipos de trámites y los perfiles de asignación o líneas de producción de los trámites, mismos que constan especificados en el sistema workflow, herramienta informática que controla todas las actuaciones de la Administración Tributaria.

Cuadro 3: Líneas de Producción.

| Línea de producción | Tipo de Trámite | Subtipo de Trámite |
|------------------------|-----------------|--|
| Peticiones Tributarias | Peticiones | Exoneración de Anticipos Personas N. Obligadas a Llevar Contabilidad |
| | Peticiones | Prescripción Vehículos IVM |
| | Peticiones | Solicitudes Generales |

| | | |
|---------------------------|--|---|
| | Peticiones | Reducción Anticipos Personas Naturales Obligadas a Llevar Contabilidad |
| | Peticiones | Devolución IVA Retenciones en la fuente |
| | Peticiones | Exoneración de Anticipos Personas Jurídicas |
| | Peticiones | Prescripción IVA |
| | Peticiones | Prescripción ICE |
| | Peticiones | Autorización Depreciación Acelerada |
| Actos de Determinación | Impugnación Títulos de Crédito | Títulos de Crédito |
| | Impugnación Actos Administrativos | Resoluciones Sancionatorias |
| | Impugnación Actos Administrativos | Actas de Determinación |
| Liquidaciones | Impugnación Actos de Determinación | Liquidaciones de Renta |
| | Impugnación Actos de Determinación | Liquidaciones de IVA |
| Personas Naturales | Pago Indebido / Pago en Exceso | IVA |
| | Pago Indebido / Pago en Exceso | ICE |
| | Pago Indebido / Pago en Exceso | IVM |

| | | |
|-----------------------|-----------------------------------|-----------------|
| | Pago Indebido / Pago en Exceso | Tierras Rurales |
| | Pago Indebido / Pago en Exceso | Renta |
| | Pago Indebido / Pago en Exceso | Multas |
| Personas Jurídicas | Pago Indebido / Pago en Exceso | IVA |
| | Pago Indebido / Pago en Exceso | ICE |
| | Pago Indebido / Pago en Exceso | IVM |
| | Pago Indebido / Pago en Exceso | Tierras Rurales |
| | Pago Indebido / Pago en Exceso | Renta |
| | Pago Indebido / Pago en Exceso | Multas |

Fuente Manual de Gestión de Reclamos del SRI.

Autora: Julia Novillo

Hasta el año 2013 el departamento de Reclamos contaba con 15 funcionarios encargados de desarrollar las Resoluciones que atienden las distintas peticiones, seis especialistas, seis analistas dos supervisores de equipo y el jefe regional, los trámites se asignan en función a la lista de producción y su cargo. Vale señalar que la diferencia que surge en estos cargos es por margen de responsabilidad y complejidad de los asuntos a resolver, así como su remuneración.

2.3.2 Análisis del Proceso para Resolver las Peticiones de Pago en Exceso y Pago Indebido de Impuesto, Personas Jurídicas.

Una vez que se ha delimitado los tipos de trámite, los perfiles de los funcionarios que lo atienden, se puede describir el proceso para atender las peticiones de pago indebido y pago en exceso de personas jurídicas, peticiones que son objeto de nuestro estudio

1. Se ingresa a la secretaría la solicitud de devolución de impuesto a la Renta, por parte de la empresa, el escrito contendrá los siguientes requisitos según así lo dispone el art. 119 del Código Tributario, “

La petición o reclamación debe presentarse por escrito y debe consignar lo siguientes requisitos:

1. La mención de la autoridad que tiene competencia para conocer la petición.
2. Los nombres y apellidos del peticionario, la calidad como lo hace, el número del RUC, en el evento de no tener el número de la cédula.
3. La mención del domicilio del peticionario, y la fijación del domicilio o forma de notificación.
4. La petición concreta o la cuantía de objeto de la petición.
5. La firma del compareciente, o representante legal, y se adjuntara las pruebas o documentación que demuestre la pretensión, en el evento de ser abundante la información, se solicitará un término de prueba, el cual de acuerdo al Código Tributario no puede ser mayor a 30 días.

Al escrito que contendrá los requisitos antes citados, **se adjuntará la copia del nombramiento, cédula y certificado de votación del representante legal de la empresa que interpone la solicitud.**

2. El funcionario de la secretaría general recepta la solicitud e ingresa el número de trámite y mediante una Acta Entrega Recepción entregará el trámite al validador del departamento de reclamos. tiempo estimado 2 días.
3. El analista de validación revisará la información, validará si el trámite corresponde al departamento, en el caso de no ser el trámite para el departamento lo asignara al departamento que corresponda mediante memorándum, en el caso de ser para el departamento y asignará el trámite al WORKFLOW del funcionario que debe atenderlo asignación que hace el sistema verificando la carga laboral y el perfil. tiempo estimado 2 días .
4. Una vez verificada la asignación al analista, el validador procede a entregar el trámite al funcionario mediante Acta Entrega Recepción. tiempo estimado 1 día.
5. El funcionario, procederá a revisar la petición y verificar si cumple con todos los requisitos y anexos, si es clara o completa, en el evento de no ser así emitirá una providencia de aclaración o complementación atendiendo a lo dispuesto en el art. 120⁸ del Código Tributario, concediendo al contribuyente un término de diez días para que lo complete. tiempo estimado 15 días
6. Una vez que el trámite cumpla con todos los requisitos, el especialista procede a efectuar la providencia de la apertura del término probatorio según lo dispone el art. 129⁹ del Código Tributario, y la ejecución de

⁸ Art. 120.- Codificación 2005-09 (Suplemento del Registro Oficial 38, 14-VI-2005). Complementación del reclamo.- Salvo lo que se dispone en los artículos 78 y 79 de este Código, si la reclamación fuere obscura o no reuniere los requisitos establecidos en el artículo anterior, la autoridad administrativa receptora dispondrá que se la aclare o complete en el plazo de diez días; y, de no hacerlo se tendrá por no presentado el reclamo.

⁹ Art. 129.- Plazo de prueba.- Se concederá plazo probatorio cuando lo solicite el reclamante o interesado o sea necesario para el esclarecimiento de los hechos materia del

una diligencia de exhibición contable, concediéndole un término de 10 días para que presente la documentación que pruebe su solicitud. tiempo estimado 15 días.

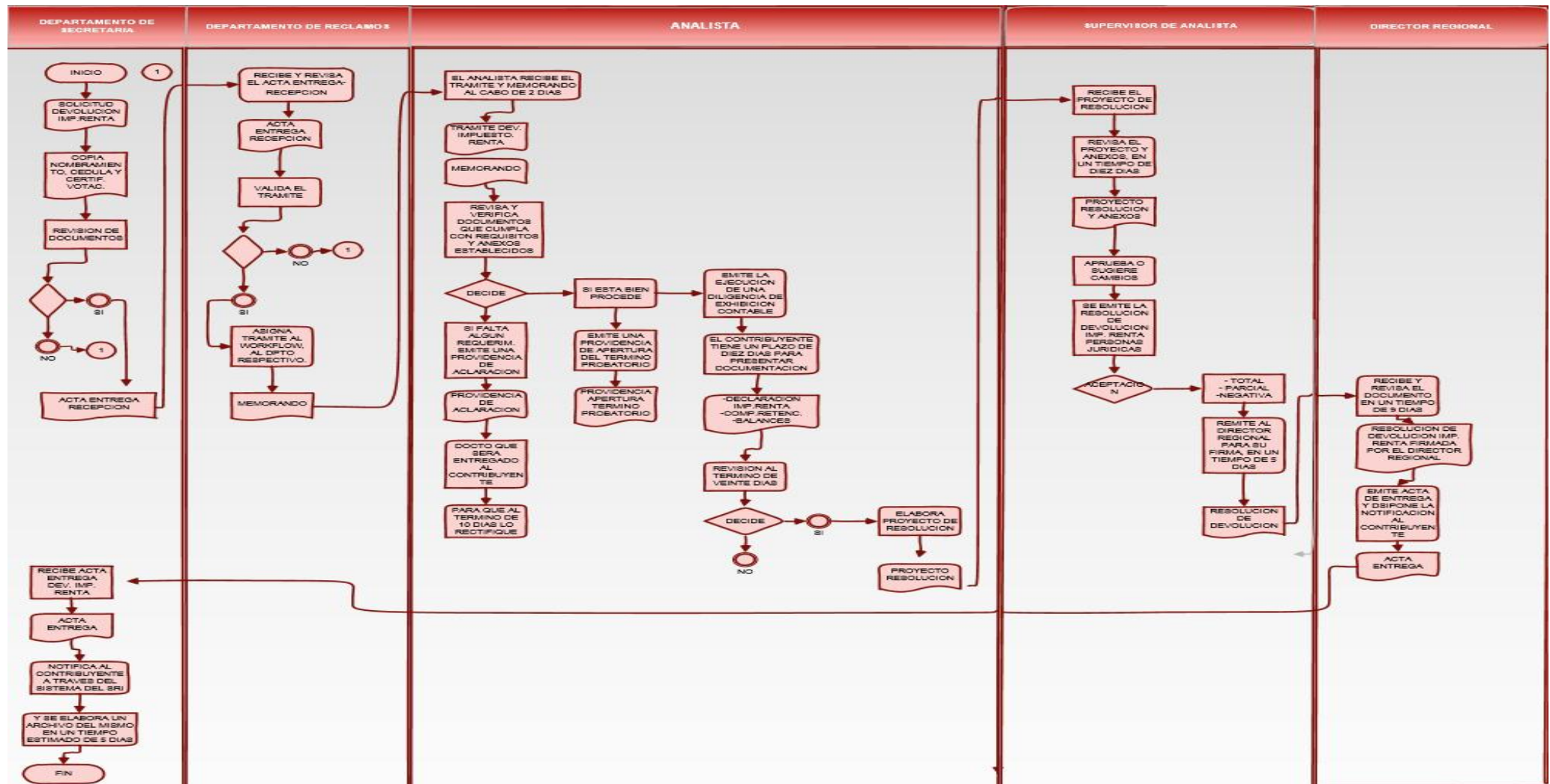
7. Con los medios de prueba que son; la declaración de Impuesto a la Renta, los comprobantes de Retención y los balances, se realiza el análisis respectivo, mismo que puede llevar a oficiar a otros departamentos por temas confirmados como indicios de infracciones tributarias o temas que pueden llevar a una determinación focalizada o directa, o puede darse el caso de ordenarse la ejecución de una determinación complementaria. Tiempo estimado 20 días.
8. Realizar el proyecto de Resolución y pasarlo a revisión del supervisor. Tiempo estimado 5 días.
9. Revisión del supervisor del proyecto de la Resolución, y sus anexos. Tiempo estimado 10 días.
10. Con la aprobación o ejecución de los cambios ordenados por parte del supervisor de equipo, se procede a emitir la Resolución de Devolución que puede presentar una aceptación total, una aceptación parcial o una negativa, remitiéndola a la firma del Director Regional. Tiempo estimado 5 días.
11. Firma del Director. Tiempo estimado 9 días.
12. Emisión Acta entrega para entregar a secretaría y disponer la notificación de la Resolución Tiempo estimado 1 día.
13. Notificada la Resolución, se procede a cargar la razón o fe de notificación en el sistema y elaborar el archivo. tiempo estimado 5 días, es importante mencionar que esta actividad no está

reclamo. Será fijado de acuerdo a la importancia o complejidad de esos hechos, pero en ningún caso excederá de treinta días.



contemplada para efectos de contar el tiempo resultado de la
resolución pero es parte del proceso.

2.4 Flujoograma del Proceso.

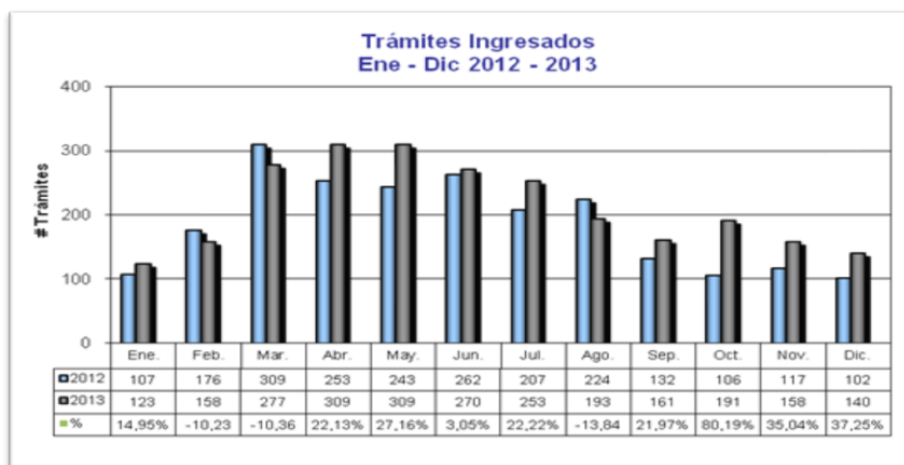


ELABORADO POR: JULIA NOVILLO
SUPERVISADO POR: DIANA SOLORIZANO

2.5 Resultados del Departamento de Reclamos.

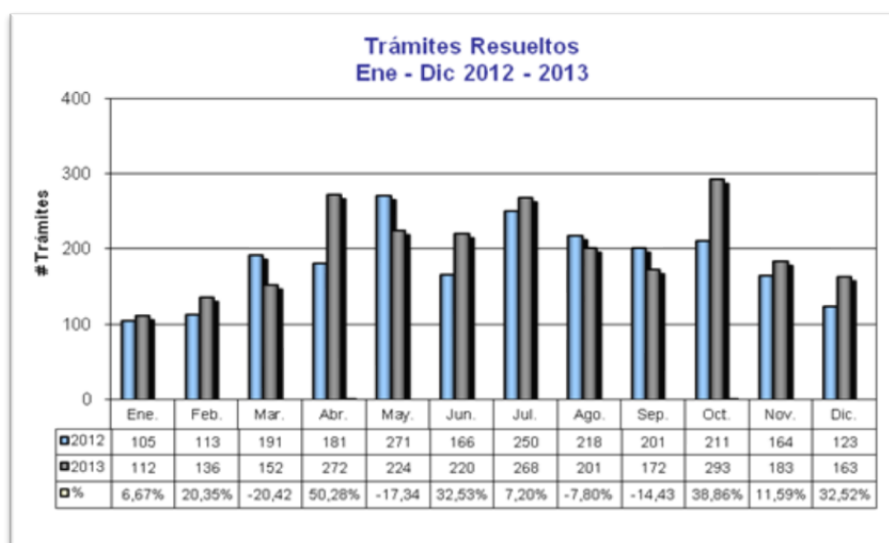
Es importante indicar que éste análisis, el total general de trámites ingresados al departamento de reclamos incluidos los pagos en excesos, pagos indebidos, impugnaciones actas de determinación, devoluciones de retenciones de IVA, etc., entre el ejercicio fiscal 2012 y 2013 evidenciándose que estos incrementaron, según se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Grafico 1. Trámites Ingresados



Fuente: Departamento de Planificación del SRI.

Autor: Departamento de Planificación del SRI.

Grafico 2. Trámites Resueltos.


Fuente: Departamento de Planificación del SRI.

Autor: Departamento de Planificación del SRI

En el año 2013 las impugnaciones y peticiones según se muestra en los cuadros precitados ha incrementado considerablemente sobre todo en el mes de abril, de acuerdo a los datos proporcionados por el departamento de planificación de la Regional del Austro, en el ejercicio fiscal 2013 se contó con un funcionario más en el departamento, toda vez que ingresaron 202 trámites más a los conocidos en el 2012

Tabla 1: Tramites Resueltos por Funcionario Ene-Dic

| TRAMITES RESUELTOS POR FUNCIONARIO ENE - DIC | | | | |
|---|----------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| AÑO | TRAMITES INGRESA DOS | TRAMIT ES RESUEL TOS | NO. FUNCION ARIOS | RESUELT OS POR FUNCION ARIO |
| 2012 | 2238 | 2194 | 14 | 157 |
| 2013 | 2542 | 2396 | 15 | 160 |

Fuente: Departamento de Planificación del SRI.

Autor: Departamento de Planificación del SRI

Para nuestro tema de estudio, vale señalar que los trámites ingresados por pago indebido o pago en exceso de personas naturales se incrementaron mientras que los trámites por pago en exceso y pago indebido de personas jurídicas disminuyeron entre estos dos ejercicios revisados. **xq**

Tabla 2: Trámites Ingresados; Pagos Indebidos y en Exceso Personas Naturales y Personas Jurídicas

| TRAMITES INGRESADOS PAGOS INDEBIDOS Y EN EXCESO PERSONAS NATURALES Y PERSONAS JURÍDICAS | 2012 | 2013 |
|--|------|------|
| RENTA NATURALES | 1490 | 1523 |
| RENTA SOCIEDADES | 107 | 103 |

Fuente: Departamento de Planificación del SRI.
Autor: Departamento de Planificación del SRI

De acuerdo al total de tramites ingresados y resueltos se puede llegar a la conclusión que la carga laboral del departamento de reclamos es bastante alta, considerando el proceso de revisión, análisis, recopilación de la información, elaboración del proyecto borrador de la Resolución así como la preparación para el Acto final que conlleva la firma del Director. No puede dejarse de lado que cada una de las actuaciones de los funcionarios debe registrarse en su sistema denominado WORKFLOW, mismo que resulta fundamental para el control del estado del trámite, a más de las tareas asignadas en el departamento, los funcionarios deben asistir a las capacitaciones, a los operativos, deben ser facilitadores en los temas que se requiere, presentar informes, custodiar y preparar el archivo, entre otras, lo que conlleva a sacrificar los tiempos de respuesta, lo cual repercute en los objetivos o necesidades de los contribuyentes.

Para el caso en estudio, se hace necesario citar de manera singularizada los tiempos de respuesta de la peticiones de pago en exceso de personas naturales y personas jurídicas, debiendo considerar que los funcionarios que atienden estos trámites, resuelven otros temas llegando a generar 160 resoluciones en el año 2013, valores que ya fueron presentados en cuadros anteriores.

En el departamento para efectos de resolver los trámites de pago en exceso y pago indebido de renta de Personas Naturales, se cuenta con una herramienta sistemática, la cual revisa la información del contribuyente arrojando el total de ingresos gastos y saldo a favor, con un margen de error mínimo, herramienta que ha logrado estandarizar la actuación de los funcionarios y coadyuva a la revisión del proyecto de resolución por parte del supervisor, pues el análisis se plasma en una plantilla, en virtud de lo manifestado cabe indicar el número de trámite por este concepto y el tiempo estimado para la emisión de su resolución.

Tabla 3. Tiempo Promedio de Resolución de Trámites de Personas Naturales.

| Tiempo Promedio de Resolución de Trámites de Personas Naturales | | | | |
|---|--------------|------|------------------|------|
| | No. Trámites | | Promedio en días | |
| | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 |
| Pago en Exceso de Impuesto a la Renta | 545 | 513 | 39 | 38 |
| Pago Indebido de Impuesto a la Renta | 918 | 953 | 34 | 37 |

Fuente: Departamento de Planificación del SRI.
Autor: Departamento de Planificación del SRI

En este punto es importante, destacar que la Administración Tributaria desde marzo del 2010, atiende devoluciones de impuesto a la renta de personas jurídicas que mantienen un saldo a favor hasta de mil dólares y personas naturales que mantienen un saldo a su favor hasta de cinco mil dólares por medio de su portal en internet, en cada ejercicio por ésta herramienta se resuelven un aproximado de cinco mil trámites, con un tiempo de respuesta de 12 días, los trámites que son conocidos por los funcionarios del departamento, son aquellos que por falta de información de los agentes de retención presentan menos saldo a favor o que por mal llenado de la declaración de impuesto a la renta presentan errores y obviamente aquellos que superan un saldo mayor a mil y cinco mil dólares respectivamente.

Para el modelo de gestión a proponer para efectos de atender trámites de personas jurídicas por pago indebido y en exceso de renta, resulta fundamental conocer el número de trámites y el tiempo de respuesta que se originan en el departamento de reclamos de la Regional del Austro, ante lo cual se debe considerar que la revisión de estos trámites las realiza el funcionario sin la ayuda de plantilla, y en el evento de requerir la revisión física de los originales de los documentos o las operaciones consignados en los balances deben acudir a la empresa, fijando una diligencia de exhibición contable, hechos que indudablemente alargan el proceso y el tiempo de respuesta no solo de estos trámites particulares sino de todos los que se atienden, según el departamento de planificación los tiempos de respuesta de estos trámites al 2013 es de ochenta días.

Tabla 4. Tiempo Promedio de Resolución de Trámites de Personas Jurídicas

| Tiempo Promedio de Resolución de Trámites de Personas Jurídicas | | | | |
|---|--------------|------|------------------|------|
| | No. Trámites | | Promedio en días | |
| | 2012 | 2013 | 2012 | 2013 |
| Pago en Exceso y Pagos Indebidos de Impuesto a la Renta | 192 | 163 | 73 | 80 |

Fuente: Departamento de Planificación del SRI.

Autor: Departamento de Planificación del SRI

El caso particular de los trámites de pago en exceso y pago indebido de Impuesto a la Renta de personas jurídicas, para el ejercicio fiscal 2013 se puede ver que los trámites han ingresado en un número menor al 2012, o lo que es igual a decir que existe un decremento en un 15 %, sin embargo el tiempo de respuesta ha incrementado en una relación porcentual de 10%, lo cual resulta preocupante, debiéndose tomar medidas al respecto.

Vale señalar que el SRI, de acuerdo a lo que dispone el art. 22 del Código Tributario, tiene la obligación de reconocer intereses a los contribuyentes que solicitan devolución, de la misma forma que reconoce intereses a favor del Fisco (art. 21 del Código Tributario), estos mismos que se contarán desde la fecha de petición hasta el día de la acreditación, en la actualidad la tasa vigente para el SRI es el 1.83%, lo cual llevaría a reconocer la devolución al contribuyente con un costo del 1.83%, sobre su capital.

El artículo 22 del Código Tributario, dispone que las obligaciones que no fueron extinguidas a la fecha que la Ley exige, causaría sin necesidad de una disposición o acto administrativo un interés anual equivalente a 1.5 veces la tasa activa referencial establecida para noventa días por el Banco Central del Ecuador, los cuales se calcularan desde el día de su exigibilidad hasta la fecha de cumplimiento o pago, este interés se debe calcular de acuerdo con las tasas de interés vigentes a cada trimestre

que dure la mora por cada mes de retraso sin necesidad de liquidaciones diarias; la fracción de mes se considera mes completo.

Esta forma de cobro de interés, es aplicable para todas la obligaciones vencidas que se originan a favor de Instituciones estatales, así como para las moras patronales para con el IESS.

Es importante acotar que el SRI para efectuar el análisis de estos trámites si bien no cuenta con la plantilla creada para devolución a personas naturales, mantiene herramientas tecnológicas que si posibilitan la verificación de la información presentada para tal efecto, estas herramientas permiten conocer la información de las Instituciones Públicas, información de todos los contribuyentes que reportan anexos, como bancos, cooperativas, entre otros, lo cual puede considerarse, para efectos de restar los tiempos de respuesta.

Es importante mencionar que el único canal de comunicación que tiene el funcionario que resuelve los trámites de pago indebido y pago en exceso, con el petitionario o la empresa compareciente, es por medio de Oficios o Providencias en las cuales se les solicita información o se les concede el término probatorio, y al final con la notificación de la Resolución que acepta total o parcialmente la solicitud o en su defecto la niega, hecho que crea mucha expectativa en el contribuyente sobre todo que mantiene una cuenta por cobrar del SRI, la misma que seguramente se espera para cubrir egresos o gastos de la Empresa.

2.2 Análisis Externo.

2.2.1 Político.

El art. 300¹⁰ de la Constitución Política del Ecuador, dispone que la política tributaria debe promover la redistribución de la riqueza, el empleo y

la producción nacional de manera responsable, esta consigna de la carta fundamental del Estado, ha llevado que desde el 2008, se presenten reformas a la normativa que regula el país, en el ámbito tributario específicamente, se han presentado una serie de reformas, mismas que han originado nuevos impuestos específicamente con la publicación de la Ley de Equidad Tributaria –diciembre del 2007-, paralelamente a los nuevos impuestos se publicaron una serie de beneficios y exoneraciones tributarias para las nuevas empresas, y para la empresas existentes que contraten nuevos empleados, que se involucren en proyectos tecnológicos, entre otros. En el año 2010 se derogó la Ley de Aduanas, la Ley del fomento a la pequeña industria entre otras, dando origen al Código Orgánico de la Producción, mismo que crea una serie de beneficios para financiamiento de las catalogadas PYMES. En el año 2009 se publica la Ley de Empresas Públicas que como tema primordial presenta la eliminación de las empresas mixtas, convirtiendo a todas estas en estatales, con esta publicación se exime de todas las deudas tributarias a la empresas estatales, hecho que puede ser entendible pues era el mismo Estado el deudor y acreedor al mismo tiempo

A raíz de los nuevos impuestos, y con las reformas que se han venido dando hasta el momento restringiendo cada vez más a todo lo que se considera costos y gastos de impuesto a la renta enmarcándose a la consigna constitucional de priorizar los impuestos directos, la Administración

¹⁰ Art. 300 de La Constitución Política del Ecuador (Registro Oficial 449, 20-X-2008). *El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables*

Tributaria a nivel nacional ha conseguido una mayor recaudación, según así lo demuestra el cuadro citado a continuación.

Tabla 5. Recaudación de Impuestos Nacional del 2000 al 2013.

| Año | Recaudación Efectiva | PIB | Presión Tributaria |
|------|-------------------------|-------------------|-----------------------|
| | -En millones USD- | -En millones USD- | |
| 2000 | 1.673,45 | 18.318,60 | 9,10% |
| 2001 | 2.386,73 | 24.468,32 | 9,80% |
| 2002 | 2.784,20 | 28.548,95 | 9,80% |
| 2003 | 3.013,24 | 32.432,86 | 9,30% |
| 2004 | 3.386,59 | 36.591,66 | 9,30% |
| 2005 | 4.078,45 | 41.507,09 | 9,80% |
| 2006 | 4.672,28 | 46.802,04 | 10,00% |
| 2007 | 5.361,87 | 51.007,78 | 10,50% |
| 2008 | 6.508,52 | 61.762,64 | 10,50% |
| 2009 | 6.849,79 | 62.519,69 | 11,00% |
| 2010 | 8.357,20 | 69.555,37 | 12,00% |
| 2011 | 9.560,99 | 79.779,83 | 12,00% |
| 2012 | 11.263,89 | 87.494,70 | 12,90% |
| 2013 | 12.800,00 | 90.326,38 | 14,20% |

Fuente: Departamento de Planificación Tributaria Regional
Austro.

Autor: Departamento de Planificación Tributaria Regional
Austro.

En el cuadro antes citado se puede verificar el crecimiento de la contribución tributaria en el 2013 llegando al 14,2% en relación al comportamiento del PIB, variando en más de 4 puntos comparado con el año 2007 previo a la Asamblea Constituyente de Monte Cristi.

2.2.2 Legal

Si bien la política tributaria consignada en la Constitución del 2008, ha dado lugar a nuevos impuestos para configurar el Presupuesto General del Estado, es importante señalar que, el país al ejercicio fiscal 2013, se ha visto con una serie de reformas, esto sin contar que la Administración de Justicia al momento se encuentra renovada. En el ámbito empresarial, las normativa tanto pública como privada ha sido reformada lo que lleva un proceso de socialización y ejecución de las mismas, llevando a incurrir a las personas

jurídicas al cometimiento de infracciones tributarias, pagos indebidos pero los casos que más se presentan es la elaboración de declaraciones sustitutivas, consignando valores a pagar.

Es importante traer a mención las más importantes reformas o las más conocidas, como es el caso de la presentación de la declaración patrimonial por parte de los contribuyentes que presenten activos menos pasivos por un valor de \$400.000,00¹¹; las personas naturales bajo relación de dependencia pueden presentar gastos deducibles de Impuesto a la Renta¹², las persona jurídicas pueden reinvertir sus utilidades y acogerse a la reducción del 10% de la tarifa del impuesto a la renta¹³, únicamente si el valor reinvertido lo utiliza en la adquisición de activos para la producción. Como un tema importante a las reformas tributarias se puede citar a la tarifa de Impuesto a las Personas Jurídicas que para el ejercicio fiscal 2013 llegó al 22%¹⁴, y el anticipo de Impuesto a la Renta que se vuelve un pago definitivo, a pesar de que las empresas incurran en pérdida.¹⁵

Resulta evidente que las reformas tributarias, han logrado un incremento en la recaudación de impuestos, sin embargo se debe considerar que los contribuyentes se sienten en un marco de falta de seguridad jurídica, buscando invertir en paraísos fiscales o en Estados que presenten una estabilidad normativa para desarrollar sus procesos con reglas fijas, o al menos reglas que perduren hasta la culminación del proceso productivo o el retorno de su inversión.

Lo mencionado puede llevar a las personas jurídicas que mantengan saldo a favor a desistir de la petición de devolución de impuestos, pues al no contar con las reglas claras, suponen que llegar hacer efectivo sus derecho de devolución puede repercutir en sanciones por falta de atención de la

¹¹ Ley de Régimen Tributario art. 40 A. Suplemento del Registro Oficial 463, 17-XI-2004.

¹² Ley de Régimen Tributario art. 10. Suplemento del Registro Oficial 463, 17-XI-2004.

¹³ Ley de Régimen Tributario art. 36. Suplemento del Registro Oficial 463, 17-XI-2004.

¹⁴ Ley de Régimen Tributario art. 36. Suplemento del Registro Oficial 463, 17-XI-2004.

¹⁵ Ley de Régimen Tributario art. 76. Suplemento del Registro Oficial 463, 17-XI-2004.

normativa, o temen que la Administración en lugar de atender su petición, ejerza su facultad determinadora, obligándolos al pago de impuesto más intereses y recargo.

El cambio de normativa, la creación de nuevos impuestos y la información que recibe el SRI por todos los anexos que ha creado hasta la fecha, requiere dotar de más funcionarios a la áreas de control llevando a rotar al personal de reclamos, si bien el área al final hace contrataciones para suplir estas faltas, la falta de experiencia de los nuevos contratados juega un papel determinante en los tiempos de respuesta.

Hasta el ejercicio 2013, el SRI mantenía convenios con las Instituciones Educativas estatales para que sus estudiantes efectúen las pasantías, lo cual permitía la dotación de personal para efectos operativos, más sin embargo en la actualidad, y con la implementación de reconocer una remuneración a los pasantes, ha limitado la cantidad de pasantes, toda vez que el presupuesto asignado no permite contratar el mismo número de los estudiantes que optaban por hacer sus prácticas en el SRI.

Es importante mencionar la disposición de la Ley de Modernización del Estado dispone que todas las peticiones de los administrados deben atenderse en 15 días hábiles¹⁶, hecho que a futuro puede considerarse para reformar los tiempos de respuesta en el ámbito tributario.

¹⁶ Art. 28 Ley de Modernización del Estado.- Registro Oficial 349 de 31 de Diciembre de 1993. Derecho de petición.- Todo reclamo, solicitud o pedido a una autoridad pública deberá ser resuelto en un término no mayor a quince días, contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que una norma legal expresamente señale otro distinto. En ningún órgano administrativo se suspenderá la tramitación ni se negará la expedición de una decisión sobre las peticiones o reclamaciones presentadas por los administrados. En todos los casos vencido el respectivo término se entenderá por el silencio administrativo, que la solicitud o pedido ha sido aprobada o que la reclamación ha sido resuelta en favor del reclamante.

Para este efecto, el funcionario competente de la institución del Estado tendrá la obligación de entregar, a pedido del interesado, bajo pena de destitución, una certificación que indique el vencimiento del término antes mencionado, que servirá como instrumento público para demostrar que el reclamo, solicitud o pedido ha sido resuelto favorablemente por silencio administrativo, a fin de permitir al titular el ejercicio de los derechos que correspondan. En el evento de que cualquier autoridad administrativa no aceptare un petitorio, suspendiere un procedimiento administrativo o no expidiera una resolución dentro de los términos previstos, se podrá denunciar el hecho a los jueces con jurisdicción penal como un acto contrario al derecho de petición garantizado por la Constitución, de conformidad con el artículo 212 del Código Penal, sin perjuicio de ejercer las demás acciones que le confieren

La normativa Chilena, conlleva como un beneficio para sus contribuyentes a la devolución automática de impuestos directos, lo que lleva a la presentación de las declaraciones de sus impuestos en el tiempo exigido sin mora, tema que nuestra legislación no la contempla pues de acuerdo al Código Tributario la devolución de impuesto a la renta solo procede a petición de parte en el evento de que el contribuyente no haga efectivo su derecho de petición este prescribe en tres años¹⁷, mismos que serán contados desde la fecha de su declaración.

2.2.3 Económico-empresarial.

El término de respuesta de los trámites de devolución de impuesto a la Renta, y la posibilidad de que el proceso administrativo conlleva la posibilidad de que la Administración imponga multas en contra de los contribuyentes o que se inicie un proceso de auditoría focalizada o directo, que en algún momento puede concluir en un proceso judicial que resuelva el pago de un mayor impuesto con más intereses y un recargo del 20% de la obligación detectada, ha llevado a las personas jurídicas acudir a la empresa privada -Bancos-, para solicitar préstamos, y han optado por mantener el saldo a su favor en su activo, para así presentar mayor garantía, para así obtener el préstamo y , generar liquidez a sus balances, el interés que generan estos préstamos constituye un escudo fiscal para efectos del impuesto directo del ejercicio en mención es decir resta la base imponible de impuesto o la utilidad.

Los costos en los que incurren las empresas para interponer la devolución y el tiempo de sus empleados, resultan ser más costosos que solicitar un crédito, pues en este caso son las instituciones financieras las que incurren en los costos de análisis y son los encargados de verificar la información, más sin embargo frente a la actuación administrativa, el

las leyes.
La máxima autoridad administrativa que comprobare que un funcionario inferior ha suspendido un procedimiento administrativo o se ha negado a resolverlo en un término no mayor a quince días a partir de la fecha de su presentación, comunicará al Ministro Fiscal del respectivo Distrito para que éste excite el correspondiente enjuiciamiento.

¹⁷ Código Tributario art. 305

contribuyente tiene la obligación de incurrir en costos de copias y certificación de las copias de los comprobantes de retención, costos que se consideran innecesarios frente al margen de información que maneja la Administración recopilada por los anexos que recibe.

En el ámbito empresarial es importante mencionar, que los representantes legales son responsables por la actuación de su representado¹⁸ en tanto la información que presenta al SRI no puede ser distinta a la que consigna sus balances.

2.3 Análisis FODA del Departamento de Reclamos Administrativos.

| FORTALEZAS | |
|------------|---|
| 1 | Proceso Definido |
| 2 | Personal Capacitado |
| 3 | Supervision de los análisis |
| 4 | Personal Profesional |
| 5 | Perfiles de Produccion singularizados |
| 6 | Retroalimentación directa con el Director General |

18 Código Tributario. Codificación 2005-09 (Suplemento del Registro Oficial 38, 14-VI-2005). Art. 26.- Responsable.- Responsable es la persona que sin tener el carácter de contribuyente debe, por disposición expresa de la ley, cumplir las obligaciones atribuidas a éste.

Toda obligación tributaria es solidaria entre el contribuyente y el responsable, quedando a salvo el derecho de éste de repetir lo pagado en contra del contribuyente, ante la justicia ordinaria y en juicio verbal sumario.

Art. 27.- Responsable por representación.- Para los efectos tributarios son responsables por representación:

1. Los representantes legales de los menores no emancipados y los tutores o curadores con administración de bienes de los demás incapaces;
 2. Los directores, presidentes, gerentes o representantes de las personas jurídicas y demás entes colectivos con personalidad legalmente reconocida;
 3. Los que dirijan, administren o tengan la disponibilidad de los bienes de entes colectivos que carecen de personalidad jurídica;
 4. Los mandatarios, agentes oficiosos o gestores voluntarios respecto de los bienes que administren o dispongan; y,
 5. Los síndicos de quiebras o de concursos de acreedores, los representantes o liquidadores de sociedades de hecho o de derecho en liquidación, los depositarios judiciales y los administradores de bienes ajenos, designados judicial o convencionalmente.
- La responsabilidad establecida en este artículo se limita al valor de los bienes administrados y al de las rentas que se hayan producido durante su gestión.

| | |
|----------------------|--|
| 7 | Poseer el sistema WorkFlow que posibilita un monitoreo de las actividades |
| 8 | Criterios Jurídicos definidos -actuaciones uniformes a nivel nacional- |
| 9 | Acceso a toda la información que posee la base de datos del SRI. |
| OPORTUNIDADES | |
| 1 | Que los representantes legales respondan por la actuación de la empresa lleva a que la información presentada como comprobantes y declaración sea fidedigna |
| 2 | Control de otras Instituciones Públicas, generan mayor conciencia en la actuación de las personas jurídicas, lleva a que la información sea fidedigna |
| 3 | Los entes de control públicos poseen todo tipo de información de las personas jurídicas, la cual no puede diferir de la que reposa en la Administración como tampoco puede diferir de la presentada por la persona jurídica. |
| DEBILIDADES | |
| 1 | Rotación del personal en otras áreas |
| 2 | Los funcionarios cumplen con tareas ajenas a resolver trámites lo cual lleva a la demora |
| 3 | Ser custodio de los expedientes implica más tareas operativas. |
| 4 | Poco número de supervisores |
| 5 | Poco número de funcionarios con rango inferior que se encargue de los asuntos operativos. |
| 6 | Revisión de cada uno de los requisitos de manera personal. |
| 7 | Falta de herramienta tecnológica que detecte el valor a devolver |
| 8 | Falta de plantillas pre-aprobadas. |
| 9 | Falta de contacto con el contribuyente quien no puede conocer el estado de su trámite, debe acercarse a las oficinas del SRI y entrevistarse directamente con el funcionario. |
| AMENAZAS | |
| 1 | Desconocimiento del proceso por parte de las personas jurídicas |
| 2 | Peticiones firmadas por personas que no ostentan la representación legal |
| 3 | Balances llenados ajenos a la realidad de los hechos. |
| 4 | Pretensión de una devolución sin tener el derecho, por desconocimiento de reformas. |
| 5 | Leyes que disponen la tramitación de las peticiones en 15 días |

Luego del análisis efectuado vale la pena considerar que el análisis FODA debe enfocarse hacia los factores determinantes para el éxito del departamento de reclamos de la institución, en este sentido se ha procedido a desarrollar la confrontación FODA y enfocarnos en los factores claves para

el desarrollo de nuestro modelo o lo que es igual a decir para proponer nuestro modelo de gestión que llegue a la consecución de nuestro objetivo la reducción del tiempo de respuesta y enmarcarnos en el principio de simplicidad administrativo, menos documentación más agilidad.

2.4 Confrontación FODA

| OPORTUNIDADES | | | | AMENAZAS | | | | | |
|---------------|----|----|----|----------|----|----|----|----|------|
| FORTALEZAS | O1 | O2 | O3 | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | SUMA |
| F1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 16 |
| F2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 10 |
| F3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 12 |
| F4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 9 |
| F5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| F6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 |
| F7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| F8 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 4 |
| F9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 1 | 17 |
| DEBILIDADES | | | | | | | | | 0 |
| D1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| D2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 |
| D3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| D4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| D5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| D6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 4 | 4 | 0 | 12 |
| D7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 14 |
| D8 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 8 |
| D9 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 19 |
| SUMA | 4 | 4 | 6 | 23 | 26 | 30 | 39 | 24 | |

Autora: Julia Novillo.

Con esta confrontación se determina, que las fortalezas más puntuadas del Departamentos de reclamos de SRI, Dirección Regional del Austro, son: Fortaleza 1: Proceso Definido, Fortaleza 9: Acceso a toda la información que posee el SRI.

Los resultados de las amenazas más relevantes son de la 1 a la 4 y hacen referencia al desconocimiento del proceso por parte de las personas jurídicas, peticiones firmadas por personas que no tienen el nombramiento

de Representante Legal, Balances mal llenados, solicitud de la devolución sin tener el derecho.

Las debilidades a las cuales se afronta son las 2 y la 9. Los funcionarios cumplen con tareas ajenas a resolver trámites y falta de Plantillas pre-aprobadas.

CAPITULO 3. Estrategias y Modelo de Gestión de Prácticas para la devolución del Impuesto a la Renta para Personas Jurídicas

Una vez efectuado el análisis interno y externo del departamento de reclamos, específicamente en los que se refiere a la Resoluciones de pago en exceso y pagos indebidos de renta de las personas jurídicas, y el análisis FODA, es posible presentar el modelo de gestión, considerando las fortalezas y proponiendo mitigar las debilidades.

Se ha procedido hacer un balance estratégico de los aspectos fuertes y débiles del proceso para la devolución de Impuesto a la Renta de personas Jurídicas por parte del Departamento de Reclamos Administrativos de la Regional del Austro.

En el capítulo en cuestión es importante definir las estrategias, para una mejora del departamento y la consecución de sus objetivos.

“Formular una estrategia implica desarrollar un plan coherente para el logro de los objetivos mediante el ajuste más apropiado de la organización con su ambiente. Las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo de una empresa, la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento”. (PINTO, Roberto Planeación Estratégica, Primera Edición México, 2000)

3.1 Estrategias.

Las estrategias que se plantean buscan alcanzar la misión y visión del Servicio de Rentas Internas, ésta institución no brinda servicios públicos pero es un ente que aplica la política económica del país, en este sentido se enmarca en hacer cumplir las obligaciones de los contribuyentes y en hacer efectivos los derechos que se originen en el cumplimiento de las mismas.

De la confrontación FODA del proceso de devolución de pago en exceso y pago indebido de personas jurídicas, se ha llegado a la conclusión que las funciones de los analistas y especialistas de reclamos tienen que ser más especializadas en función de atender la petición, los temas operativos o internos deben ser resueltos o desarrollados por otro funcionario contratado para esta actividad.

En este contexto se comprobó que la falta de comunicación e información que tienen los representantes legales de las empresas, originan una serie de actividades en el proceso, las cuales deben afrontarse con la debida comunicación.

Las estrategias consideradas buscan una mayor comunicación e información del trámite para el contribuyente y así acortar los tiempos de respuesta para el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

En el evento de que las empresas saben todo lo que conlleva la presentación de la devolución de Impuesto a la Renta, presentarán su declaración y su balance en apego a la Ley, logrando una mejor recaudación por impuestos que se generan en el desarrollo de la actividad económica de la empresa.

Se puede llegar a la conclusión de que las empresas que pueden acogerse de un beneficio por parte de la Administración Tributaria son aquellas que pueden demostrar cada una de sus operaciones y

transacciones en el marco de la norma, requisito fundamental en derecho público.

Las estrategias que se plantean son las siguientes:

3.1.1 Comunicación Efectiva con el contribuyente PERSONA JURÍDICA.

La comunicación constante con el contribuyente, respecto al proceso, conlleva a que los tiempos se optimicen desde la presentación de la solicitud, el proceso de verificación y la firma de la resolución final, se puede considerar que en el evento de ingresar el trámite con todos los requisitos necesarios para la devolución, las tareas de los funcionarios disminuyen, logrando un tiempo estimado para la devolución menor al contabilizado en el 2013, y conllevaría una mejora de análisis de otros tipos de trámites que se atienden en ésta área.

3.1.2 Reestructuración del proceso.

El proceso de Resolución de Devolución de Pagos en Exceso y Pagos Indebidos al ejercicio fiscal 2013, ha incrementado a 80 días, frente al tiempo máximo de 120 días que permite la Ley, refleja un margen alto, si se compara con los días que toma resolver los trámites de devolución por pago en exceso de personas naturales y el margen de trámites que ingresan por este mismo concepto, números que se consideraron en el análisis interno de este trabajo, se puede decir que los funcionarios del departamento de reclamos se encuentran con un alto margen de actividades con tiempos altos de respuesta lo que conlleva a un mal clima laboral y lo que es peor una respuesta lenta para el contribuyente.

La política de Estado actual y la propuesta del gobierno apunta a la tramitología de las instituciones públicas enmarcada en un objetivo de cero papeles y con respuesta mínimas, sin embargo del presente estudio se ha verificado que el contribuyente para la recuperación de su saldo a favor, en

un plazo de ochenta días hábiles o lo que es igual a decir en un término de cuatro meses y medio. Razón que conlleva a establecer una estrategia que reste este tiempo y así coadyuvar a lograr un nivel de satisfacción del contribuyente mayor al 75% y brindar servicios de calidad.

3.2 Planteamiento de la Estrategia del Modelo de Gestión del Proceso de Devolución del pago indebido y pago en exceso de Personas Jurídicas

Cuadro 4. Planteamiento de la Estrategia.

| DESCRIPCIÓN | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | PLANTEAMIENTO DE LA ESTRATEGIA |
|------------------|--|--|
| ESTRATEGIA No. 1 | Dotar de conocimiento del proceso y de la evolución del proceso a los contribuyentes | Definir el Instructivo desarrollar Una plantilla de solicitud. Comunicar el estado del trámite |
| ESTRATEGIA No. 2 | Disminuir lo tiempos de respuesta. | Resignación de actividades incluir una nueva persona. reformulación del proceso y responsabilidades |

Autora: Julia Novillo.

3.3 Modelo de Gestión.

Un modelo de gestión es la forma como una o varias estrategias se llevan a la práctica, es así que en base a las estrategias planteadas se define a continuación la forma como se van a implementar:

Vale la pena acotar que un modelo de gestión en las instituciones privadas tiene como finalidad el incremento de la utilidad, mientras que en las Instituciones públicas buscan el bienestar de los administrados, en el presente caso, el modelo de gestión a proponer busca la satisfacción del contribuyente para acortar la respuesta a su solicitud.

“Incorporar un nuevo modelo de gestión involucra entonces un gran desafío estratégico, Implica tomar conciencia del modelo de gestión vigente, de sus limitaciones, de cómo nos impide alcanzar nuestros objetivos. De lo malo, lo bueno, de cómo nos perjudica unas cosas pero también de cómo nos beneficia. El fortalecimiento institucional

consiste en que los actores involucrados tomen conciencia de las fortalezas y las debilidades de su propia forma de operar. En función de ello se identifican alternativas que permiten aprovechar las primeras y disminuir las segundas.” (TOBAR FEDERICO/ CARLOS FERNANDEZ PARDO, GESTIÓN E INNOVACIÓN EN EL TERCER SECTOR, publicado en [s.f.], consultado el: [13-06-14] <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/revsalud/15_organizacionessolidarias.pdf>)

3.3.1 Estrategia 1. Comunicación Efectiva con el contribuyente PERSONA JURÍDICA.

Para hacer efectiva la estrategia 1, se considerará las siguientes actividades.

1. CREACIÓN DE INSTRUCTIVO PARA PERSONAS JURÍDICAS.
Según el análisis FODA del departamento de Reclamos, específicamente del proceso de devolución de Impuesto a la Renta Personas Jurídicas, se pudo constatar que, los procesos tienen un tiempo estimado de respuesta actual de 80 días, por un desconocimiento del proceso por parte del contribuyente, lo que lleva a que éste presente la solicitud en primera instancia firmada por un empleado que no representa la empresa o que no tiene responsabilidad alguna, en la legislación pública y para efectos de verificación de la contraloría resulta imprescindible que quien haga efectivo un derecho reconocido por el SRI, sea el representante legal, en éste marco resulta imprescindible acortar el proceso y los tiempos de respuesta, eliminando la providencia de legitimación de la petición, o lo que es igual a decir recortar el proceso por un término de 10 días, con los tiempos que lleva la notificación y la respuesta del representante legal, para lo cual se creará un INSTRUCTIVO de devolución de Impuesto a la Renta de personas jurídicas.



Los representantes legales de la persona jurídica deben conocer el proceso no solo desde su perspectiva o en torno a sus actividades que debe cumplir o efectuar para tener derecho a la devolución, sino que además debe conocer plenamente el proceso en lo que respecta al análisis que desarrollan los funcionarios encargados, pues de éste modo presentarán sus balances cuadrados, sin diferencia respecto a

la declaración de Impuesto a la Renta presentada mediante formulario 101, exigirá a sus agentes de retención un debido llenado de los mismos para que estos no sean objeto de revisión o negativa por parte de los funcionarios, hecho que resulta esencial, toda vez que el análisis personal que desarrolla el funcionario de los documentos ameritan un tiempo estimado de 20 días, en los cuales debe generar las observaciones a cada uno de los documentos referidos, en este sentido es necesario la creación del INSTRUCTIVO.

Cuadro 5: Instructivo para la devolución de Pago en Exceso y Pago Indebido de Impuesto a la Renta.

| |
|---|
| <u>Instructivo para la Devolución de Pago en Exceso y Pago Indebido de Impuesto a la Renta para Sociedades o Personas Jurídicas</u> |
| Nombre del Procedimiento: Devolución de Pago Indebido y Pago en Exceso de Impuesto a la Renta |
| Proceso al cual Pertenece: Devoluciones de Impuesto a la Renta |
| Frecuencia de Ejecución: Diaria |
| Fecha de Elaboración: 5 de Septiembre del 2014 |
| Identificación del Proceso. La solicitud de devolución ingresa a la secretaría regional, esta le asigna un número y la remite al Departamento de Reclamos, en esta área, se ejecuta el análisis, se emite la Resolución, se solicita la firma al Director Regional y se ordena la notificación. Este proceso es parte de las solicitudes que atiende el departamento de reclamos administrativos, en ejercicio de la facultad resolutoria. |
| Objetivo. Crear un modelo claro para la Devolución de Renta para las Personas Jurídicas tanto para los contribuyentes como para los funcionarios del Servicio de Rentas Internas |
| AL CANCE El instructivo describe la manera de presentar la solicitud y como revisar el trámite de devolución de Impuesto a la Renta para las personas jurídicas. |



Instructivo para la Devolución de Pago en Exceso y Pago Indebido de Impuesto a la Renta

Nombre del Procedimiento: Devolución de Pago Indebido y Pago en Exceso de Impuesto a la Renta

Proceso al cual Pertenece. Devoluciones de IVA

Frecuencia de Ejecución. Diaria

Fecha de Elaboración 5 de Septiembre del 2014

Identificación del Proceso.

La solicitud de devolución ingresa a la secretaría regional, esta le asigna un número y la remite al Departamento de Reclamos, en ésta área, se ejecuta el análisis, se emite la Resolución, se solicita la firma al Director Regional y se ordena la notificación.

Este proceso es parte de las solicitudes que atiende el departamento de reclamos administrativos, en ejercicio de la facultad resolutive.

Objetivo.

Crear un modelo claro para la Devolución de Renta para las Personas Jurídicas tanto para los contribuyentes como para los funcionarios del Servicio de Rentas Internas

ALCANCE

El instructivo describe la manera de presentar la solicitud y como revisar el trámite de devolución de Impuesto a la Renta para las personas jurídicas.



Normativa aplicable.

Constitución Política del Ecuador.

Art. 300 Principios tributarios

Código Tributario

Art. 18 Determinación.

Art. 26 Responsable

Art. 27 Responsable por Representación.

Art. 30 Alcance de la Responsabilidad

Art. 115 Reclamantes

Art. 119 Requisitos del Reclamo

Art. 120 Complementación del Reclamo.

Art. 122 Pago Indebido

Art. 123 Pago en Exceso

Art. 128 Medios de Prueba

Art. 129 Término de Prueba

Art. 132 Plazos para Resolver

Art. 133 Resolución Expresa

Ley Orgánica de Régimen Tributario.

Art. 1 Objeto del Impuesto

Art. 2 Concepto del Impuesto

Art. 3 Sujeto Activo

Art. 4 Sujeto Pasivo

Art. 7 Ejercicio Impositivo

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario

Art. 1 Cuantificación de los Ingresos

Art. 38 Contribuyentes obligados a Llevar Contabilidad.

Art. 46 Conciliación Tributaria de Impuesto a la Renta

Art. 51 Tarifas para sociedades y establecimientos permanentes

Art. 79 Reclamos por Pagos Indevidos y Pagos en Exceso

Art. 80 Crédito Tributario generado por Anticipos

ART. 98 Sustento del Crédito Tributario

Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas.

Art. 10 Resolución de Reclamos.

Reglamentos de Comprobantes de Venta y Comprobantes de Retención.

Art. 9

Estratificación de los Contribuyentes.

El presente Instructivo debe ser considerado por las personas jurídicas como.

Todas aquellas con fines de lucro que hayan determinado en su declaración de Impuesto a la Renta un saldo a Favor.

Compañías

Sociedades de Hecho

Consortios

Sucesiones Indivisas.

Especificaciones Generales.

- La Solicitud de Devolución de Impuesto a la Renta de personas jurídicas se deberá presentar únicamente mediante el formulario 702.
- La solicitud solo puede ser interpuesta por el Representante Legal, en su ausencia lo presentará quien según el Estatuto de la entidad haga la veces del Representante, o un apoderado.
- Se interpondrá la solicitud sobre las declaraciones de Impuesto a la Renta pagadas tres años antes .
- El contribuyente previo a la solicitud, requerirá al Dpto.de Gestión un certificado del total del saldo a favor que reportan sus terceros, en el evento de no ser coincidente con el consignado en su declaración podrá adjuntar los comprobantes físicos o escaneados de éstos documentos.

Documentos que se acompañaran.

- Toda solicitud de Devolución deberá contener el nombramiento el Representante Legal vigente inscrito en el Registro Mercantil.
- Copia de la Declaración de Impuesto a la Renta certificado por la contadora de la empresa.
- Copia de los Balances certificados por la contadora de la empresa .
- Copia del mayor contable de la cuenta retenciones en la fuente de la empresa.
- Detalle en medio magnético de las retenciones de la empresa con el siguiente formato.
Fecha de emisión No. de Factura No. de Retención Base Imponible Valor de la Retención Porcentaje de Retención Razón social del agente de retención No. de RUC del agente de retención
- Certificado de mantener la cuenta activa, de aquella cuenta en la cual se solicita la acreditación.
- Copia de informe de auditoría externa en caso de tener obligación de contar con dicho informe.
- Archivo en Excel con detalle explicativo del cálculo del anticipo y de las cuentas que se consideraron para tal efecto.

De la recepción de la Documentación.

En las secretarías regionales se establecerá como regla general recibir la solicitud en el formulario creado para este caso en especial y con los documentos que citados anteriormente.

Análisis del Trámite.

Los funcionarios, analizarán que el saldo a favor solicitado, sea el mismo consignado en el balance de la empresa.

Los funcionarios revisarán los comprobantes de retención que no se encuentren informados por terceros.

Los funcionarios que detecten diferencias entre el valor solicitado y el consignado en los balances de la empresa, podrá emitir una providencia de prueba para que el contribuyente justifique la misma, en el evento de que el contribuyente no la justifique la petición debe ser negada.

Notificación.

La resolución se notificará por medio del portal del internet, así como la fecha de la acreditación y la fecha del comprobante de retención que se origina por la devolución,

2. IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE MENSAJERÍA CONTINUA.

Resulta esencial , para los intereses que persigue la empresa, conocer del estado de su trámite desde el ingreso, proceso de revisión, elaboración de borrador de la Resolución y cuando este se encuentra para la firma del director, pues lo que se espera es un monto determinado que ayuda a la liquidez de la empresa, este evento mejora el servicio de la Institución y coadyuva a los intereses de la empresa, para este efecto el Servicio de Rentas Internas puede consignar que el sistema de trámites WORKFLOW, se enlace con el portal del contribuyente y éste pueda conocer el estado de su trámite, y de este modo se recomienda instalar un sistema de mensajes para tener el conocimiento del estado del trámite.

PROPUESTA DE MENSAJES PARA EL CONTRIBUYENTE.

- **MENSAJE 1:**

*Su Solicitud cumplió los
requisitos, ha sido ingresada con
el No. 101012014001*

- **MENSAJE 2:**

*Su Trámite pasó al departamento de
reclamos*

- **MENSAJE 3:**

*Su trámite está siendo asignado al
funcionario*

- **MENSAJE 4:**

*Su trámite se encuentra con el
funcionario asignado*

- **MENSAJE 5:**

Su trámite está siendo analizado

- **MENSAJE 6:**

*Su trámite se encuentra con el
funcionario asignado*

- **MENSAJE 7:**

Se emitió el Proyecto Borrador

- **MENSAJE 8:**

Su trámite se remitió al supervisor

- **MENSAJE 9:**

*Su trámite ha sido aprobado y esta
para firma del Director*

- **MENSAJE 10:**

Notificación de la Resolución

- **MENSAJE 11:**

*El valor reconocido mediante
Resolución ha sido acreditado.*

3. CREACIÓN DE UNA PLANTILLA DE SOLICITUD. Crear una plantilla de solicitud, con una denominación o numeración 702, en la cual se consigne los datos que requiere el departamento para efectos de atender la solicitud, esta plantilla contendrá los datos específicos como resultado de la utilidad gravable, valor del anticipo pagado en julio y septiembre, anticipo a pagar en tercera cuota, valor de impuesto causado, saldo a favor, saldo de crédito tributario consignado en el balance como activo, el número de la cuenta a nombre de la empresa para efectos de devolución, una respuesta emitida por el departamento de gestión sobre los valores reportados por terceros de las retenciones que consigna el SRI, valor no consignado en la base de datos, esta plantilla exigirá como requisito indispensable la firma del representante legal. Los documentos que acompañará esta plantilla será el nombramiento del representante legal, copia certificada de la declaración de Impuesto a la Renta, copia de los balances, -el General y el Estado de Resultados-, un archivo con los comprobantes escaneados de los comprobantes de retención que no se encuentren en el reporte, que fuere entregado por parte del departamento de Gestión Tributaria, el certificado de cuenta activa para efectos de acreditación de devolución, o la opción de requerir la devolución mediante una nota de crédito, un detalle en Excel de todos los comprobantes de retención que no puede ser distinto al valor consignado en el casillero retenciones en la fuente de la declaración de Impuesto a la Renta del contribuyente, y el mayor contable de los de la cuenta que refleja el valor de retenciones en la fuente.

**Formulario 702**
Impuesto a la Renta para Personas jurídicas**"Solicitud de Pago en Exceso y pago Indevido "**
(Antes de llenar el formulario lea las instrucciones en el reverso)

Lugar y Fecha: _____

¿Presentó una solicitud de pago en exceso anterior, por el mismo impuesto y período fiscal? ☐Señor
Director Regional o Provincial de(l) _____
del Servicio de Rentas Internas☐

Presente.-

La empresa incurrió en pérdida

De mi consideración:

el impuesto causado más las retenciones es mayor al anticipo ☐**a) Identificación del Contribuyente**

Yo _____ con No de Cédula _____, en mi calidad de representante legal de _____ con C.C. o RUC No. _____, con domicilio tributario en la ciudad de _____, comparezco ante su autoridad de conformidad con lo dispuesto en los artículos 122 y 123 de la Codificación del Código Tributario, solicito se sirva atender el (los) presente (s) Reclamo (s) de Pago Indevido y/o de Pago en Exceso, generado (s) de la (s) declaración (es) del Impuesto a la Renta presentada (s), tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

b) Declaración (es) Objeto de la Solicitud

| No. Formulario * | No. de serie (Adhesivo consecutivo) ** | Fecha de Declaración |
|------------------|--|----------------------|
| 1 | | |

*Número de formulario: número que identifica al formulario (parte superior derecha)

** Número de serial consecutivo: número detallado en la parte inferior del formulario

c) Período(s) Tributario(s) y Valor(es) Solicitado(s):

Valores consignados

| | |
|-----------------------------------|--|
| total Activo | |
| Total Pasivo | |
| Total Patrimonio | |
| Total Ingresos | |
| Total Gastos | |
| Gastos no deducibles | |
| Utilidad Neta | |
| Beneficios Tributarios | |
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| Utilidad Gravable | |
| Anticipo cubierto con retenciones | |
| Saldo a favor del Contribuyente | |
| Valor Solicitado | |

d) Indique el No de Oficio y el valor de las retenciones que sus agentes de retención reportaron**e) Forma de Devolución de los Valores Pagados Indebidamente o En Exceso**

| | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|---|
| 1) Notas de Crédito desmaterializada | <input type="checkbox"/> | No. de Cuenta | Institución Financiera |
| 2) Acreditación en Cuenta | <input type="checkbox"/> | Ahorros <input type="checkbox"/> | Apellidos, Nombres y No. de CC del dueño de la cuenta |
| | | Corriente <input type="checkbox"/> | |

f) La notificación será efectuada en el portal☐ En el siguiente correo electrónico:

☐ En el Casillero Judicial: No.:

de la Ciudad de:

perteneciente a:

g) Peticionario o Reclamante: (Recuerde completar los requisitos detallados en el reverso del Formulario)

En caso de presentar la información en archivo digitalizado, en atención a lo dispuesto en la Disposición General Quinta de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; "Declaro que la información digitalizada presentada en el medio magnético adjunto corresponde a los documentos originales"

Firma del Representante: _____

C.C.: _____

ORIGINAL: SRI / COPIA: CONTRIBUYENTE

Instrucciones para efectuar , Solicitud de Pago en Exceso y Pago Indebido de Impuesto a la Renta de Personas Jurídicas "

Deberá presentar su declaración del Impuesto a la Renta a través del formulario 101, correspondiente al ejercicio fiscal materia del presente reclamo y/o solicitud.

La solicitud y/o reclamo debe ser presentado en la Secretaría de cualquier oficina del Servicio de Rentas Internas. Debe presentar un archivo en medio magnético las retenciones en la Fuente.

Importante: A continuación se especifican los Campos y Formato que debe contener el Archivo Informático con el "Anexo de Retenciones en la Fuente que le han sido efectuadas" debe presentar esta información por cada uno de los periodos solicitados. La información debe ser ingresada en formato EXCEL.

Detalle de Comprobantes de Retenciones en la Fuente Recibidos

| Apellidos y Nombres: _____ | | Número de RUC: _____ | | | | | | | | |
|--|---|--|------------------------------------|---|--|-----------------------------|--------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Ejercicio Fiscal sujeto a reclamo: _____ | | Número de comprobantes: _____ | | | | | | | | |
| Número de Comprobante de Venta | Número de Autorización del Comprobante de Venta | Fecha de emisión del Comprobante de Venta (dd/mm/aaaa) | Número de Comprobante de Retención | Número de Autorización del Comprobante de Retención | Fecha de emisión del Comprobante de Retención (dd/mm/aaaa) | RUC del Agente de Retención | Razón Social del Agente de Retención | Base Imponible | % de Retención | Valor Retenido |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| Total | | | | | | | | | | |

Para atender su solicitud, deberá adjuntar "Copias Claras y Legibles" o "Imágenes Digitalizadas en formato .pdf" de los documentos detallados a continuación:

- | | | |
|--|--------------------------|---|
| 1) Cédula de Identidad | <input type="checkbox"/> | De la representante Legal de la empresa |
| 2) Papeleta de Votación | <input type="checkbox"/> | De la representante Legal de la empresa |
| 3) Poder especial notariado | <input type="checkbox"/> | En el caso de ser el compareciente un apoderado del representante legal |
| 4) Nombramiento del Liquidador | <input type="checkbox"/> | En el evento de encontrarse la empresa en Liquidación. |
| 5) Certificado Bancario | <input type="checkbox"/> | La cuenta en la que solicita la acreditación deberá ser individual y deberá pertenecer a una institución financiera que se encuentre registrada en el Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central del Ecuador |
| 6) Gestión con los valores reportados por tener como retención | <input type="checkbox"/> | Adjuntar oficio |
| 7) Adjuntar los balances de los ejercicios que pide devolución | <input type="checkbox"/> | Los balances deben ser coincidentes con el 101 |
| 8) Adjuntar el mayor de retenciones | <input type="checkbox"/> | El mayor debe ser certificado por la representante legal de la empresa |

Se le recomienda que previo a presentar la solicitud, considere la normativa

¿Qué es un Pago indebido? Se considerará pago indebido, el que se realice por un tributo no establecido legalmente o del que haya exención por mandato legal; el efectuado sin que haya nacido la respectiva obligación tributaria, conforme a los supuestos que configuran el respectivo hecho generador. En iguales condiciones, se considerará pago indebido aquel que se hubiere satisfecho o exigido ilegalmente o fuera de la medida legal.

¿Qué es un Pago en exceso? Se considerará pago en exceso aquel que resulte en demasía en relación con el valor que debió pagarse al aplicar la tarifa prevista en la ley sobre la respectiva base imponible. La administración tributaria, previa solicitud del contribuyente, procederá a la devolución de los saldos en favor de éste, que aparezcan; como tales en sus registros, en los plazos y en las condiciones que la ley y el reglamento determinen, siempre y cuando el beneficiario de la devolución no haya manifestado su voluntad de compensar dichos saldos con similares obligaciones tributarias pendientes o futuras a su cargo. Si el contribuyente no recibe la devolución dentro del plazo máximo de seis meses de presentada la solicitud o si considera que lo recibido no es la cantidad correcta, tendrá derecho a presentar en cualquier momento un reclamo formal para la devolución, en los mismos términos previstos en este Código para el caso de pago indebido.

Fuente: Codificación del Código Tributario. Artículos 122 y 123 respectivamente.

Todos los pasos de su trámite serán informados en el portal verifique su clave

Formas de Devolución

Nota de crédito desmaterializada. - Se emitirá de conformidad a lo dispuesto en el Art. 308 del Código Tributario

Acreditación en Cuenta. - La acreditación de los valores reconocidos aplicará únicamente si se solicita en una cuenta que esté a nombre del beneficiario de la devolución.

Para mayor información, consulte nuestra pagina web: www.sri.gob.ec

3.2.2 Estrategia 2. Reestructuración del Proceso

Para la ejecución de esta estrategia se propone las siguientes actividades:

1. RESIGNACIÓN DE ACTIVIDADES Y DOTACIÓN DE UN NUEVO FUNCIONARIO. Para el caso en estudio y para mejorar el nivel de satisfacción de los contribuyentes, resulta importante una reasignación de actividades, pues en el caso en estudio los funcionarios encargados de resolver los trámites se encuentran a cargo de los expedientes, encargados de toda la carga que implica esta actividad, misma que no se cuenta en los tiempos de respuesta de ningún trámite ni es motivo de indicador, toda vez que los tiempos de respuesta se lo cuenta hasta la firma del Director Regional.

En este sentido, resulta importante replantear las actividades de los funcionarios, especializar a los supervisores y contratar un funcionario que efectúe las actividades de archivo y de revisión de los comprobante de retención, quedando la nueva estructura de la siguiente manera.

Cuadro 6. Orgánico del Departamento de Reclamos

| Rol o Cargo del Responsable | Funciones |
|--|---|
| Director Nacional del Jurídico | Emitir los criterios jurídicos aplicables a las peticiones |
| Jefe Nacional de Reclamos | Supervisar y administrar el sistema integrado jurídico de gestión y calidad en la motivación de las Resoluciones. Difundir y hacer cumplir los criterios jurídicos |
| Director Regional/Provincial | Firmar oportunamente los Actos que surgan del departamento atendiendo los reclamos y peticiones de devolución. |
| Jefe Regional del Departamento de Reclamos | Controlar la correcta aplicación de los procesos . Revisar y sumillar lo actos administrativos. Aprobar y remitir lo memos de redireccionamiento de otros casos a las áreas involucradas. Revisar y hacer cumplir los indicadores |
| Supervisores de Equipo | Supervisar y coordinar la actividad de los analistas. Asignar la carga operativa. Aprobar el análisis de los analistas y especialistas. |
| Analistas y Especialistas de Reclamos | Analizar y Verificar la documentación del expediente previo a la emisión de la Resolución. Solicitar información a los contribuyentes mediante los respectivos oficios y providencias. Efectuar las respectivas Resoluciones . |
| Revisor | Analiza los físicos de los comprobantes de retención para resolver toda petición de devolución de impuestos, y se encarga del archivo y de llenar la respectivas bases |

Autora: Julia Novillo.

REFORMULACIÓN DEL PROCESO: En consideración al instructivo formulado y a la plantilla de solicitud, se espera que los tramites ingresen cumpliendo con todos los requisitos y cumpliendo las formalidades legales que exige el Código Tributario y la Ley de Régimen Tributario, en éste caso es evidente que el proceso se modifica, reduciendo las actividades que llegarían a ser innecesarias con el conocimiento del instructivo y la exigencia de presentar la solicitud con la plantilla.

En este contexto se procede a mencionar el nuevo proceso.

1. El representante legal previo a la solicitud de petición, solicitará al Jefe Regional de Gestión le indique por medio de un oficio el total de retenciones que consta en la base de datos según la información de terceros. Tiempo estimado 5 días.
2. Se llenará el formulario 702 para personas jurídicas, formulario que se encontrará en el portal del SRI o en las dependencias de la Institución. Tiempo estimado 1 día.
3. Se ingresará en la secretaría de la Institución, el formulario 702, con los documentos que exige sean presentados según el instructivo. Tiempo estimado 1 día.
4. La secretaría entregará al validador del departamento el trámite para su asignación. Tiempo estimado 1 día.
5. El validador asignará al funcionario de acuerdo a los trámites asignados y a la complejidad de los mismos y entregará el trámite mediante acta entrega. Tiempo estimado 1 día.
6. El funcionario mediante Acta-Entrega pondrá a disposición el trámite al funcionario encargado de efectuar la revisión de las retenciones para que éste revise los comprobantes de

retención que no han sido reportados por terceros. Tiempo estimado 5 días.

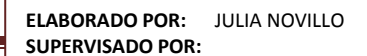
7. Revisados los valores de retenciones y sin ninguna novedad, el funcionario revisará la declaración, el balance que de acuerdo al instructivo deben estar cuadrados. Tiempo estimado 5 días.
8. Efectuado el análisis respectivo, se efectuará el proyecto borrador. Tiempo estimado 5 días.
9. El proyecto será pasado al supervisor de devoluciones para su análisis y aprobación. Tiempo estimado 3 días.
10. Con la aprobación o cambios sugeridos por el supervisor se procederá a emitir la Resolución definitiva con la respectiva numeración. Tiempo estimado 3 días.
11. Se procederá a hacer los respectivos memos a las áreas de control por las faltas detectadas en la revisión de los comprobantes de retención. Tiempo estimado 2 días.
12. Se procederá a la firma del Director con el memo para que el funcionario efectúe los trámites respectivos para la notificación y archivo del trámite. Tiempo estimado 3 días.

Tiempo estimado de respuesta 35 días, esto quiere decir que la tasa de interés que asumiría el SRI sería solo del 0,71%, produciendo un ahorro del 56% con respecto a la tasa que paga actualmente el SRI. Y el resto de tramites q tiene el funcionario.

A continuación se presenta el Flujograma de Devolución por Pago en Exceso y por Pago Indebido de Impuesto a la Renta para Personas Jurídicas, propuesto por la Autora:



FLUJOGRAMA PROPUESTO PARA EL DEPARTAMENTO DE RECLAMOS, PARA LA DEVOLUCION POR PAGO EN EXCESO Y PAGO INDEBIDO DE IMPUESTO A LA RENTA, PARA PERSONAS JURIDICAS.



Actividades excluidas del proceso.

Resulta evidente que con la implementación del instructivo, la creación del formulario para presentar la solicitud de devolución y con la reasignación de las funciones, las actividades que se excluyeron son las siguientes.

- 1.La emisión de la providencia de legitimación de la petición Tiempo estimado 2 días.
- 2.La emisión de la providencia de apertura del término probatorio tiempo estimado 10 días.
- 3.El análisis de los documentos por parte del mismo funcionario que emite las providencias antes mentadas de todos los trámites ingresados, reduciéndolo de 20 días a 5 días.
- 4.La revisión de parte del supervisor encargado de revisar solo los trámites de devolución se acorta de 10 días a 3 días,
- 5.La firma del Director será inmediata por cuanto la revisión del trámite estuvo parametrizada y no se le requirió verificación física, tiempo estimado de 9 días a 4 días.
- 6.En el proceso propuesto se genera un tiempo de 5 días para la notificación del oficio con el valor de las retenciones.
- 7.Es importante acotar que todas las actividades deben ser ingresadas al sistema WORKFLOW, para que se

puedan generar los mensajes de comunicación con el contribuyente.

Indicadores del Nuevo Modelo de Gestión.

Según los indicadores presentados para medir el cumplimiento de las estrategias, propuestas, se desprende que se requiere una comunicación con el 100% de los contribuyentes, para que estos puedan estar en pleno conocimiento del estado de su trámite, lo mismo se busca con la implementación del Instructivo, lo que llevaría a la consecución de los objetivos de la implementación del modelo propuesto. Para efectos de contar con un criterio de revisión y una uniformidad en la recaudación de los datos se busca que el 100% de los contribuyentes utilicen la plantilla, formulario propuesto signado 702.

Los indicadores de la estrategia dos, sin lugar a dudas, verificará los tiempos de respuesta que no sean mayores a 35 y alertará al departamento en el evento de que no se cumpla, el ahorro de los intereses es un factor preponderante al momento de medir los tiempos, pues busca el ahorro del pago de dichos intereses al contribuyente de más de cincuenta por ciento.

La propuesta tiene objetivos medibles lo que deja ver que es totalmente realizable.

Todo modelo de gestión debe considerar indicadores para verificar si los objetivos planteados se van logrando, en éste sentido resulta importante, considerar los siguientes indicadores.

Cuadro 7. Indicadores de las estrategias.

| ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | ACTUAL | OBJETIVO |
|--|--|--|--|
| 1.Comunicación efectiva con el contribuyen | Instructivo | No se cuenta con un instructivo | Contar con el Instructivo |
| | | | 100% de personas jurídicas tengan acceso al instructivo |
| | Plantilla de solicitud | No se cuenta con una plantilla de solicitud | 100% de las peticiones se presenten con la plantilla |
| | Mensajería continua, aviso estado de trámite | No se cuenta con sistema de aviso | 100% de peticionarios conozcan el estado de su trámite |
| 2.Disminuir tiempos de respuesta | Reasignación de actividades | Responsabilidades de los analistas: operativas y de análisis. | Responsabilidad de los funcionarios : solo de análisis |
| | | No existe funcionario encargado exclusivamente de la parte operativa | Existe un funcionario encargado exclusivamente de la parte operativa |
| | Reformulación del proceso | Tiempo promedio de resolución 80 días | Tiempo promedio de resolución es de 35 días |
| | | En promedio el SRI paga una tasa de interés del 1,625% | En promedio el Sri paga una tasa de interés del 0,71%. |

Autora: Julia Novillo.

CAPITULO 4. Conclusiones y Recomendaciones.

4.1 Conclusiones.

- Según el análisis FODA del departamento de Reclamos se pudo constatar que ante un margen de 2532 trámites ingresados de todo tipo, el número de funcionarios para resolver es de 15, se considera un número bajo por las funciones que cada uno ejerce, los tiempos de respuesta influyen ante la cantidad de trámites ingresados.
- Las formalidades del departamento, conllevan a la asignación de tareas operativas que restan el tiempo de análisis para los funcionarios, como el hecho de ser custodios del expediente y manejar el archivo de los mismos.
- El punto más relevante para la carga de los funcionarios se atribuye al desconocimiento de los procesos que se ejecuta en el ámbito tributario, procesos que tienen un carácter legal y técnico.
- Los tiempos de respuesta se alargan, en ciertas ocasiones por términos legales que deben cumplirse para atender el derecho al debido proceso del contribuyente.
- En nuestro país, la normativa tributaria ha sufrido solo en la presidencia de Rafael Correa diez reformas, en las cuales se han implementado una serie de anexos y herramientas tecnológicas para la consecución de los objetivos de la Administración, objetivos que en la marcha se cumplen como el incremento de la recaudación, sin embargo, la Administración no reforma el derecho a la devolución para que ésta tenga un carácter oficioso y no a petición de parte sujeto a prescripción como así lo regula el actual Código Tributario, o lo que es igual a decir, que a la fecha no se establece un medio de devolución automática de devolución en la cual los contribuyentes

reciban la acreditación de los valores pagos indebidamente o excesivamente al Fisco.

- Las reformas tributarias, publicadas en la Ley de Equidad Tributaria, ha originado más impuestos a los administrados, y la obligación de retención de los mismos, si bien éste hecho ha otorgado la liquidez necesaria para ejecutar los programas estatales, la liquidez de la empresas se ha minimizado.
- A la fecha y según la consigna de la Administración Tributaria, de que para reconocer los pagos indebidos y en exceso, el contribuyente debe interponer una solicitud, el Departamento de Reclamos Administrativos y la facultad resolutive, juegan un papel esencial, lo cual debe ser conocido por todos los contribuyentes.
- La cultura tributaria juega un papel fundamental, en la actuación de los contribuyentes, en el caso específico de las personas jurídicas se da el caso que las operaciones no presentan errores a gran nivel como en el caso de las personas naturales, por lo general las operaciones que se observan son aquellas que no se tomó en cuenta las reformas o los nuevos cálculos publicados mediante Resoluciones que entran a regir de manera inmediata.
- Para efecto de analizar las operaciones de los contribuyentes por parte de los funcionarios, se debe considerar que el factor tiempo juega un papel esencial, pues las respuestas que generan; por Ley no pueden superar los ciento veinte días, de lo contrario se incurriría en un silencio administrativo que tiene como consecuencia la aceptación tácita de la pretensión del contribuyente.
- El control implementado con las nuevas políticas estatales a los funcionarios públicos, ha llevado a la carga de más actividades operativas y sistemáticas para justificar sus actuaciones, este temas, tiene como consecuencia más carga operativa de trabajo que no

afecta a la elaboración de la Resolución, originando tiempos innecesarios.

- La Administración Tributaria, se caracteriza por ser una Institución técnica, lo cual resulta su más grande fortaleza, en el Departamento de Reclamos los funcionarios deben conocer el análisis y las formalidades legales para elaborar la Resolución, hecho que se cumple a cabalidad, toda vez que los funcionarios que se encuentran laborando en éste departamento cumplen con los requisitos y experiencia necesaria para desempeñar sus cargos.
- En la actualidad la Política estatal, tiene como objetivo la recopilación de todo tipo de información de los ciudadanos, de acuerdo al anexo de gastos personales que presentan los contribuyentes, el Estado puede requerir el tipo, el valor y la fecha de la compras efectuadas, este tema resulta relevante al momento de efectuar el control la Administración Tributaria, pero a más de esto, por medio de los convenios de intercambio de información, ayuda al control de otras instituciones del Estado.
- Resulta paradójico que manteniendo la Administración Tributaria un sistema con toda la información del contribuyente, requiera documentación a los contribuyentes, para justificar su debida actuación, el ingreso de la información tiene un costo para todos los contribuyentes, el cual se repite para poder acceder al reconocimiento de un derecho u otro tipo de trámite, evento que sin duda debe ser considerado por todas las instituciones públicas.

4.2 Recomendaciones.

- La tramitación de toda petición de parte de la Administración, debería considerar, el no requerir la información que mantiene en su base de datos, toda vez que requerir de forma reiterada, conlleva a incurrir en costos innecesarios a los contribuyentes, y la dotación de personal para el archivo de información repetida.
- Los funcionarios que resuelven los trámites deben cumplir funciones netamente de análisis para que los tiempos de respuesta sea cortos y sobre todo se llegue a una satisfacción del contribuyente.
- Se debe asignar las funciones de custodio de archivo a un área capacitada para ello como el área de secretaría regional, que tiene a su cargo el archivo central.
- Los temas tributarios deben ser divulgados desde la secundaria a los contribuyentes así también debe considerarse obligatorio en la facultad de ciencia económicas y administrativas, la aprobación de un ciclo de tributación, para que los contribuyentes puedan conocer de manera básica los derechos y obligaciones tributarias.
- La política estatal debe buscar recaudar con políticas claras y establecidas, no es posible que para cada objetivo se publique una normativa que la regule, pues la seguridad jurídica de los contribuyentes se ve amenazada, llevando al temor de la inversión.
- Los contadores públicos deben actualizar permanentemente sus conocimientos y los procesos de las instituciones públicas, para en el evento de requerir un servicio o hacer efectivo un derecho, cumplan con las normas vigentes y presenten todos los requisitos necesarios.
- EL SRI debe publicar en su página web, la planificación de capacitaciones, así como el nombre del funcionario que la impartirá,

con su respectiva hoja de vida, lo que dotará de seguridad a los contribuyentes por los conocimientos o actualizaciones impartidas.

- Las instituciones públicas, deben considerar la información que posee el SRI para el evento de ejercer actos de control, y debe capacitar a sus funcionarios para que puedan utilizarla efectivamente.
- El reconocimiento de un derecho por parte del SRI, debe ser por un acto administrativo o resolución debidamente motivada, para que el contribuyente pueda entender si su comportamiento se enmarcó o no en la normativa.
- Lo óptimo para los objetivos de la Administración sería una devolución sistemática que tenga como base la información que presentan terceros, sin el pago de intereses.

BIBLIOGRAFÍA:

- Constitución de la República del Ecuador. (Registro Oficial 449, 20-X-2008)
- Código Tributario. (Suplemento del Registro Oficial 38, 14-VI-2005)
- Ley de Régimen Tributario Interno. (Suplemento del Registro Oficial 463, 17-XI-2004)
- Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. (Suplemento del Registro Oficial 209, 8-VI-2010)
- Ledesma, Rodrigo Patiño, (2004), *Principios del Derecho Tributario y Régimen Tributario Administrativo, tomo I, Ecuador*
- Manuel María Díez. "Derecho Administrativo", *Bibliografía OMEBA. B.A. tomo XI, pág. 202. (ANDRADE, Leonardo. 2011, pág. 35)*
- Resolución No. NAC-DGERCGC09-00860, (Registro Oficial 108, 14-I-2010)
- Resolución No. NAC-DGERCGC14-00435, publicada mediante R.O. 278 del 30 de junio del 2014
- Código Orgánico de la Producción. (Suplemento del Registro Oficial 351, 29-XII-2010)
- Ley de Empresas Públicas. (Suplemento del Registro Oficial 48, 16-X-2009)
- Ley de Modernización del Estado (Registro Oficial 349, 31-XII-1993)
- PINTO, Roberto Planeación Estratégica, Primera Edición México, 2000



- TOBAR FEDERICO/ CARLOS FERNANDEZ PARDO, GESTIÓN E INNOVACIÓN EN EL TERCER SECTOR.
- Guía Operativa del Departamento de Reclamos
- Informe mensual de Recaudación. Enero-Diciembre 2011, departamento de Planificación y Control de Gestión de la Dirección Nacional del Servicio de Rentas Internas.

Otras Fuentes:

- (CHAPMAN, A. [2004/08/22]. Análisis DOFA y análisis PEST. Disponible en <<http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=544>>)